

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis PLS (*Partial Least Square*) pada pembahasan bab sebelumnya mengenai kepuasan pelanggan Kafe Excelso Bintaro Mall Bintaro Xchange, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, kualitas produk yang ada di Kafe Excelso mempengaruhi kepuasan pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange. Begitu juga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, kualitas layanan yang ada di Kafe Excelso mempengaruhi kepuasan pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange. Dan variabel suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, suasana toko yang ada di Kafe Excelso mempengaruhi kepuasan pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange.

V.2 Saran

Membangun kepuasan pelanggan merupakan hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan terutama yang bergerak di bidang pelayanan jasa agar kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kafe Excelso memiliki reputasi yang baik di benak konsumen sehingga Kafe Excelso dapat mempertahankan produk, pelayanan yang baik dan di dukung oleh suasana toko yang di berikan kepada konsumen dan dapat menjaga kualitas yang berikan. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.