

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Coffee* Teman Dekat Sukadana Lampung Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,253 > 1,667$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_a didukung dan H_o tidak didukung, sehingga secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,325 > 1,667$ dan nilai signifikan $0,023 < 0,05$, maka H_a didukung dan H_o tidak didukung, sehingga secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} ($38,803 > F_{tabel}$ 3,134) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$ maka H_a didukung dan H_o tidak didukung yang berarti bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dari kesimpulan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak *coffee* teman dekat meningkatkan kualitas produk menjadi lebih baik lagi dengan tujuan akan menarik hati konsumen untuk melakukan

pembelian karena kualitas produk merupakan variabel yang sangat dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk dilakukan untuk memperkenalkan suatu produk kepada konsumen sehingga diharapkan konsumen akan tertarik untuk membeli produk tersebut.

2. Sebaiknya pihak *coffee* teman dekat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani konsumen supaya mereka merasa aman dan nyaman agar mereka selalu merasa puas ketika mendapatkan pelayanan.
3. Sebaiknya pihak *coffee* teman dekat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas produk menjadi lebih baik lagi dengan tujuan akan menarik hati konsumen untuk melakukan pembelian dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani konsumen supaya mereka merasa aman dan nyaman agar mereka selalu merasa puas ketika mendapatkan pelayanan sehingga konsumen akan merasa puas dalam melakukan pembelian.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dengan menambahkan variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini.