

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Café NW* dengan jumlah responden dan sampel sebanyak 140 responden. Setelah melakukan penyebaran kuisioner melalui *google form* dapat diambil kesimpulan untuk menjawab rumusan-rumusan masalah yang ada maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa nilai kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikannya yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh antara variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y). Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Café NW* Kota Jambi.
2. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa nilai kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Café NW* Kota Jambi.

3. Berdasarkan hasil perhitungan uji f dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa nilai kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang didapat yaitu hasil nilai f hitung sebesar 32,654 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Café* NW Kota Jambi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan. Adapun saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk *Café* NW Kota Jambi sendiri maupun untuk para peneliti selanjutnya yang akan meneliti produk dari *Café* NW Kota, adapun beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak *Café* NW Kota Jambi alangkah lebih baik dapat meningkatkan lagi kualitas produk sehingga bisa meningkatkan lagi kepuasan konsumen dari pada sebelumnya.
2. Pihak *Café* NW Kota Jambi sebaiknya juga meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih tanggap dan cepat sehingga konsumen tidak harus menunggu lama untuk dapat menikmati suatu produk.

3. Peneliti selanjutnya dapat memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini, menyempurnakan kekurangan-kekurangan akibat adanya keterbatasan peneliti dalam penelitian ini dan juga memperbanyak jumlah sampel untuk mendapatkan hasil yang menyeluruh.
4. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan meneliti variabel lain yang ada diluar penelitian ini seperti promosi, lokasi, harga dan lain-lain atau mengkombinasikan variabel yang terdapat dalam penelitian ini dengan variabel lain.