

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Melalui pemaparan sebelumnya, maka dapat diusulkan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- 1 Kualitas produk pada Chatime di Technomart Karawang berdasarkan kuesioner menunjukkan hasil rata-rata cukup setuju, ini menunjukkan bahwa kualitas produk masih bisa ditingkatkan lagi menjadi sangat setuju, terutama pada indikator porsi minuman yang memiliki nilai skala paling rendah dengan jumlah skor 279 dan kategori cukup setuju.
- 2 Kualitas pelayanan pada Chatime di Technomart Karawang berdasarkan kuesioner menunjukkan hasil rata-rata setuju, meskipun demikian kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi menjadi sangat setuju, terutama pada indikator keamanan tempat yang memiliki nilai skala paling rendah dengan jumlah skor 316 dan kategori setuju.
- 3 Kepuasan pelanggan pada Chatime di Technomart Karawang berdasarkan kuesioner menunjukkan hasil rata-rata setuju, ini menunjukkan bahwa kualitas produk masih bisa ditingkatkan lagi menjadi sangat setuju, terutama pada indikator kualitas sajian yang memiliki nilai skala paling rendah dengan jumlah skor 323 dan kategori setuju.
- 4 Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kondisi ini menggambarkan bahwa kualitas produk pada gerai Chatime Technomart Karawang adalah salah satu aspek yang penting dan menjadi pertimbangan konsumennya. Akan tetapi dengan adanya kualitas pelayanan yang dilakukan Chatime mampu memperkuat hubungan positif tersebut dan mampu mendorong konsumen untuk membeli produk perusahaan tersebut, khususnya generasi milenial. Ketika produk yang ditawarkan Chatime berkualitas tinggi dan bermutu baik, maka konsumen tidak akan merasa ragu untuk melakukan pembelian terhadap produk tersebut. Ketika kualitas produk

yang ditawarkan Chatime baik dan kemudian diperkuat dengan kualitas pelayanannya yang benar, maka akan mampu mendorong pembelian konsumen terhadap produk tersebut.

- 5 Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya kualitas pelayanan yang baik dan benar yang diberikan dan ditawarkan Chatime kepada para konsumen maka konsumen memiliki kecenderungan untuk tetap membeli produk Chatime tersebut
- 6 Kualitas produk dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan produk Chatime di Technomart Karawang.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan, maka dapat diusulnkan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- 1 Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya menggunakan variabel kepuasan pelanggan untuk tolak ukur dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dilakukan. Sehingga perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor lain kualitas pelayanan dan kualitas produk dari sudut pandang perusahaan, agar perusahaan memiliki pertimbangan untuk membuat gerai Chatime di Technomart Karawang menjadi lebih baik lagi.
- 2 Secara keseluruhan kualitas produk pada Chatime di Technomart Karawang mendapatkan penilaian yang dikategorikan cukup setuju, hal ini tentunya harus lebih ditingkatkan lagi untuk kualitas produk khususnya kategori porsi minuman agar kualitas produknya semakin membaik.
- 3 Untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memperoleh penilaian yang dikategorikan setuju, meskipun demikian perusahaan harus lebih meningkatkan segala kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan agar Chatime di Technomart Karawang lebih baik lagi.
- 4 Pada kualitas produk Chatime Technomart Karawang dapat memaksimalkan seluruh dimensi dari kualitas produk secara berkala. Karena saat semua dimensi dapat di aplikasikan secara baik dan tepat, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5 Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelayanan. Gerai Chatime di Technomart Karawang dapat mempertahankan kepuasan pelanggan yang telah di tetapkan, atau dapat memberikan lebih banyak variasi layanan yang tersedia.
- 6 Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan dan melakukan penelitian dengan menggunakan variabel bebas lain atau dengan menambahkan variabel lain untuk penelitian sejenis, sehingga dapat mengetahui dampak lainnya, karena penelitian ini hanya sebatas pada

kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Peneliti selanjutnya dapat mengidentifikasi lebih banyak variabel lain yang lebih kompleks seperti *brand awareness*, *brand image*, promosi, harga dan lain sebagainya pada penelitian ini.

