

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, pengumpulan data dan pembahasan yang dilakukan pada Dali Coffee Factory Karawang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Dali Coffee Factory Karawang berada pada skor 4,18 dengan keterangan setuju. Artinya kualitas pelayanan pada Dali Coffee Factory sudah dapat dikatakan baik
2. Suasana toko di Dali Coffee Factory Karawang berada pada skor 4,09 dengan keterangan setuju. Artinya suasana toko pada Dali Coffee Factory sudah dapat dikatakan baik
3. Kepuasan konsumen di Dali Coffee Factory Karawang berada pada skor 4,20 dengan keterangan setuju. Artinya kepuasan konsumen pada Dali Coffee Factory sudah dapat dikatakan baik
4. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Suasana toko secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen daripada suasana toko.
6. Kualitas pelayanan dan suasana toko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan, maka dapat diusulkan 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. Sekalipun kualitas pelayanan di Dali Coffee Factory Karawang sudah baik, akan tetapi seharusnya Dali Coffee Factory Karawang juga bisa membuka cabang pada wilayah yang berbeda. Agar konsumen yang berada pada luar wilayah dapat lebih mudah untuk merasakan kualitas yang di berikan oleh pihak Dali Coffee Factory Karawang.
2. Suasana toko Dali Coffee Factory Karawang sudah di nilai baik oleh konsumen, akan tetapi seharusnya pihak Dali Coffee Factory Karawang juga memperhatikan meja dan kursi karena pada waktu tertentu masih ada beberapa konsumen yang menunggu untuk duduk, karena meja dan kursi di Dali Coffee Factory Karawang sudah terisi penuh.
3. Kepuasan konsumen Dali Coffee Factory Karawang sudah di nilai baik oleh konsumen, maka dari itu pihak dali Dali Coffee Factory Karawang di harapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana toko agar konsumen merasa puas dan nyaman apabila makan dan minum di tempat.
4. Penelitian ini dapat bermanfaat untuk diterapkan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana toko guna meningkatkan kepuasan konsumen.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
6. Diharapkan penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan analisis yang berbeda untuk melakukan penelitian selanjutnya, supaya tidak terpaku dengan analisis yang sudah sering dipakai oleh peneliti-peneliti terdahulu dan juga agar hasil penelitian lebih menarik