

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan dengan nilai F Hitung  $13,333 > 3,3541308$  (F tabel) pada tingkat signifikan 0,000.
2. Produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan nilai t hitung produk sebesar 2,413 dan nilai sig. 0,023 dan nilai t hitung pelayanan (X2) sebesar 2,397 dan nilai sig. 0,024.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti memberikan saran-saran yang lebih operasional baik di Kedai Cerita Kopi maupun pada penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Kedai Cerita Kopi Banjarmasin

Produk kopi di Kedai Cerita Kopi selalu dijaga kualitas dan rasa nikmat yang selalu sama disetiap sajian kopi sehingga konsumen mencirikan Kedai Cerita Kopi dengan rasa kopi yang khas, juga menjaga

stok kopi supaya selalu tersedia jika konsumen hendak menikmati kopi di Kedai Cerita Kopi supaya tidak kecewa.

Pelayanan di Kedai Cerita Kopi supaya selalu ditingkatkan baik dalam meracik kopi, melayani konsumen, membersihkan fasilitas dan peralatan. Menyesuaikan jumlah karyawan yang sesuai dengan jumlah konsumen sehingga pelayanan kepada konsumen jika konsumen banyak bersantai di Kedai Cerita Kopi dijamin sama dan sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen selalu puas dan bisa menjadi loyal.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dilakukan pengkajian dengan cara memperdalam atau mengembangkan variabel penelitian seperti strategi pemasaran 4P produk, harga, tempat, dan promosi sehingga dapat diperoleh variabel-variabel lain yang berguna bagi pengembangan organisasi yang diteliti dan pengembangan ilmu pengetahuan.