

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* yaitu:

1. Gambaran kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata keseluruhan dengan kategori baik, yang mana nilai tertinggi terdapat pada indikator keandalan (*reliability*) dan nilai terendah terdapat pada indikator bukti fisik (*tangible*). Adapun gambaran mengenai kualitas produk memiliki nilai rata-rata keseluruhan dengan kategori buruk, yang mana nilai tertinggi terdapat pada indikator kinerja (*performance*) dan nilai terendah terdapat pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Selanjutnya gambaran mengenai kepuasan konsumen memiliki nilai rata-rata keseluruhan dengan kategori baik, yang mana nilai tertinggi terdapat pada indikator kesesuaian harapan dan nilai terendah terdapat pada indikator kesediaan merokomendasikan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* di Tasikmalaya. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Adapun indikator yang perlu dipertahankan yaitu indikator keandalan (*reliability*) dan indikator yang perlu ditingkatkan yaitu indikator bukti fisik (*tangible*).
3. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* di Tasikmalaya. Artinya apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas produk menurun maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Adapun indikator yang perlu dipertahankan yaitu indikator kinerja (*performance*) dan indikator yang perlu ditingkatkan yaitu indikator kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*).

## 5.2 Implikasi

Beberapa implikasi hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan masih rendah sehingga dapat berimplikasi pada rendahnya kepuasan konsumen. Jika kualitas pelayanan tidak diperbaiki dan ditingkatkan maka kepuasan konsumen pun pada *Sadeli Coffee* akan rendah. Terdapat indikator dari kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu indikator bukti fisik (*tangible*).
2. Kualitas produk masih rendah sehingga dapat berimplikasi pada rendahnya kepuasan konsumen. Jika kualitas produk tidak diperbaiki dan ditingkatkan maka kepuasan konsumen pun pada *Sadeli Coffee* akan rendah. Terdapat indikator kualitas produk yang perlu ditingkatkan yaitu indikator kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*).

## 5.3 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi *Sadeli Coffee* upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen perlu adanya dukungan peningkatakan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat indikator yang perlu ditingkatkan adalah bukti fisik (*tangible*) yang dapat ditingkatkan dengan selalu menjaga kerapihan dan kebersihan area *outdoor* maupun *indoor*, termasuk kebersihan toilet dan mushola, serta selalu menjaga penampilan, berpakaian rapih dan sopan. Upaya untuk meningkatkan kualitas produk terdapat indikator yang perlu lebih ditingkatkan yaitu kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yang dapat ditingkatkan dengan meningkatkan cita rasa dari produk makanan dan minuman dengan cara merevisi dan membuat catatan tentang hasil setiap percobaan termasuk perubahan apa pun yang dilakukan pada resep, melakukan pengukuran bahan dengan akurat serta meningkatkan tampilan produk dengan menggunakan elemen desain yang menarik untuk menyajikan makanan dan minuman.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggali lebih dalam variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selain itu diharapkan untuk memilih jenis industri lain seperti industri pakaian, kesehatan dan organisasi pemerintahan atau masyarakat.

Ai Erni, 2023

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)