

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil kuesioner, membuktikan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung yang masing-masing masuk dalam kategori skor tinggi yang memperoleh total skor rata - rata sebesar 2.898,5 dan sangat tinggi yang memperoleh total skor rata - rata sebesar 2.152,7. Hal tersebut menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan mendapatkan perhatian yang tinggi dan sangat tinggi dari konsumen Armpr kopi dago Pakar Kota Bandung.
2. Berdasarkan pengujian instrumen, kualitas produk secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yang artinya secara parsial ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan pengujian instrumen, kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yang artinya secara parsial ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
4. Berdasarkan hasil pengujian instrumen, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan nilai  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel yang artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
5. Dari hasil kuesioner, kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan masuk dalam kategori sangat

Rifqi Rahadira Rachman, 2021

*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [Perpustakaan.upi.edu](http://Perpustakaan.upi.edu)

tinggi yang mendapatkan total skor sebesar 1.722 atau 86,1% dari skor maksimal sebesar 2.000 artinya kepuasan konsumen antara kedua variabel mendapat perhatian sangat tinggi dari konsumen Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang bisa diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap kualitas produk dengan penilaian terendah adalah indikator dimensi susunan / bentuk / potongan (*texture/farm/shape*), dikarenakan masih kurangnya kemenarikan dari susunan dalam penyajian produk, bentuk hidangan yang berbeda pada produk yang disajikan, dan potongan yang pas pada makanan yang disajikan. Maka dari itu, saran yang untuk pihak Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung yaitu kembali memperhatikan tingkat kemenarikan dalam segi susunan penyajian, bentuk hidangan dan potongan yang pas pada produk yang disajikan.
2. Penelitian terhadap kualitas pelayanan dengan penilaian terendah adalah indikator dimensi wujud (*tangibles*), dikarenakan masih kurangnya tingkat kebersihan dan fasilitas yang kurang, kurangnya kerapihan pakaian karyawan dan minimnya tempat parkir contohnya alat makan yang kurang di meja makan, meja yang masih lengket, lantai yang masih kotor, pegawai yang seragam dan penampilannya tidak rapih. Maka dari itu, saran yang di berikan untuk pihak Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung yaitu kembali memperhatikan tingkat kebersihan yang ada, dan kelengkapan fasilitas, serta diberi SOP terhadap pakaian atau penampilan karyawan.
3. Berdasarkan hasil penelitian penulis melihat bahwa kualitas produk maupun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya jika kedua faktor itu ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Maka diharapkan pihak Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung agar memperhatikan hasil temuan penelitian ini dengan menjadikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai strategi manajemen pemasaran untuk meningkatkan daya tarik pembeli.

Rifqi Rahadira Rachman, 2021

*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu