

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kedai Norak Kopi Galaxy. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2.277 dengan nilai signifikansi sebesar 0,025. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas produk Kedai Norak Kopi Galaxy maka kepuasan konsumen Kedai Norak Kopi Galaxy akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen Kedai Norak Kopi Galaxy. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 12.548 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi memiliki nilai positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa jika manfaat yang dirasakan konsumen Kedai Norak Kopi Galaxy meningkat pada tingkat harga tertentu maka nilainya akan meningkat. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi nilai Kedai Norak Kopi Galaxy oleh konsumen maka akan tercipta kepuasan konsumen.
3. Variabel kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Norak Kopi Galaxy. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian yang diperoleh dengan uji F yang memiliki nilai F hitung sebesar 95,256 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,656 atau 65,6%. Nilai koefisien determinasi menunjukkan kontribusi efektif ketiga variabel

independen terhadap variabel dependen. Kontribusi efektif berarti kualitas produk dan harga mempengaruhi 65,6% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kedai Norak Kopi Galaxy
  - a. Kedai Norak Kopi Galaxy memiliki sejarah di mana pada awalnya pemilik Kedai Norak Kopi melakukan kolaborasi bisnis dengan rekan kerjanya pada tahun 2018 yang diberi nama Kopi Broker Angkringan dan berlokasi di Rawa Kalong (Tambun). Hingga pada tahun 2019 Bapak Asep Jamaluddin memutuskan untuk membangun usaha sendiri dengan nama “Kedai Norak Kopi” yang berlokasi di Galaxy. Kedai Norak Kopi Galaxy cukup mendapatkan berbagai tantangan sejak didirikan, mulai dari persaingan kedai kopi lainnya di daerah Galaxy, serta dampak pandemi Covid-19 yang mengharuskan Kedai Norak Kopi Galaxy melakukan tutup sementara.
  - b. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Meskipun kualitas produk berada pada kategori sedang tetapi masih terdapat konsumen yang belum merasa terkesan dengan makanan dan minuman yang disajikan Kedai Norak Kopi Galaxy. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan bahan baku dan mutu pada makanan dan minuman yang disajikan oleh Kedai Norak Kopi Galaxy. Dengan meningkatkan kualitas produk maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
  - c. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian

juga menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan Kedai Norak Kopi Galaxy sudah sesuai dengan porsi dan dapat bersaing dengan baik. Harga makanan dan minuman yang terjangkau dengan mutu dan cita rasa yang tinggi menjadi salah satu hal yang dapat menarik perhatian konsumen. Kedai Norak Kopi Galaxy harus benar-benar tepat dalam menetapkan harga dengan diimbangi kualitas makanan dan minuman yang baik. Hal ini dilakukan agar dapat menciptakan kepuasan konsumen.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Meneliti dengan variabel diluar kualitas produk, dan harga yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen dari suatu lokasi penelitian.
- b. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti menggunakan metode penelitian kualitatif agar dapat melihat hasil penelitian dari sudut pandang yang berbeda.
- c. Untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan objek yang lebih luas agar diperoleh hasil yang dapat digeneralisasikan.