

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Eazy Coffee* Jombang. Berdasarkan rangkaian tahapan penelitian yang telah dilakukan. Diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Eazy Coffee* Jombang. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas produk, maka kepuasan konsumen *Eazy Coffee* semakin meningkat.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Eazy Coffee* Jombang. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen *Eazy Coffee* semakin meningkat.
3. Indeks kepuasan konsumen *Eazy Coffee* sebesar 88,65%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen *Eazy Coffee* berada dalam taraf sangat puas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai pertimbangan untuk pengambilan keputusan dimasa mendatang sebagai berikut:

1. *Eazy Coffee* Jombang harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik dalam memberikan

kepuasan bagi konsumennya. Hal tersebut dapat memuaskan konsumen secara terus-menerus agar semakin betah untuk berkunjung ke *Eazy Coffee*.

2. Penelitian ini belum dikatakan sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut diluar variabel yang diteliti oleh penulis. Hal ini diharapkan agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.