

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen tidak ada dominasi gender dengan 25 orang laki-laki dan 25 perempuan, untuk usia didominasi orang yang berumur 22-27 tahun, untuk Pendidikan didominasi oleh sarjana (S1), untuk pekerjaan didominasi oleh pelajar/mahasiswa, dan untuk pendapatan per bulan didominasi oleh orang yang berpendapatan Rp. >4.500.000.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nagata Kopitiam sangat menjunjung tinggi tingkat pelayanan yang cepat dan tanggap, para konsumen sangat senang dengan kualitas pelayanan yang ada di Nagata Kopitiam.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat. Adapun saran yang diberikan antara lain :

1. Diharapkan pihak Nagata Kopitiam tetap mempertahankan serta terus memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tanggap.
2. Tetap menjaga tingkat kepuasan konsumen dengan stabil supaya pendapatan terus meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan data awal untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menambah beberapa

variabel diluar variabel pada penelitian ini, agar mengetahui pengaruh-pengaruh variabel lainnya dalam kepuasan konsumen di Nagata Kopitiam.