

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis teruji.
2. Persepsi harga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis tidak teruji.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis teruji.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya meneliti Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, misalnya Dekorasi, Citra Merek, kepercayaan dan Motivasi.

C. Saran

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan, “semakin tinggi kualitas produk, maka semakin meningkat kepuasan pelanggan, sehingga sebaiknya Cafe Dongeng Kopi harus tetap menjaga kualitas atau meningkatkan kualitas produknya, terutama produk kopinya dengan tetap membeli di petani secara langsung agar dapat menyeleksi sendiri kopi yang bagus, agar pelanggan tetap puas atau semakin puas.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan, “semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan pelanggan, sehingga sebaiknya Cafe Dongeng Kopi harus tetap menjaga atau meningkatkan pelayanan yang selalu dekat dan ramah terhadap pelanggan, terutama barxistanya, karena banyak yang bertanya-tanya tentang kopi saat datang ke Cafe Dongeng Kopi, agar pelanggan tetap puas atau bertambah puas.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh negatif signifikan, “semakin terjangkau harga, maka semakin menurun kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena adanya hal-hal yang tidak sesuai dengan pelanggan yang *high class*. Menurut peneliti, harga yang murah membuat pelanggan merasa Cafe Dongeng Kopi adalah cafe yang tidak berkelas. Jika Cafe Dongeng Kopi menaikkan harga, diringi dengan semakin berkualitas produk yang disediakan dan pelayanan yang diberikan

maka akan timbul persepsi pelanggan yang baik, sehingga mengakibatkan bertambahnya kepuasan pelanggan terhadap Cafe Dongeng Kopi.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan datang disarankan meneliti Cafe lain yang mungkin mengalami permasalahan yang sama dengan Cafe Dongeng Kopi, sehingga dengan mengambil contoh cafe lain maka permasalahan yang dialami dalam pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tersebut tentu juga berbeda. Hal ini bisa jadi pembandingan dan melengkapi penelitian ini.
5. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor selain kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi. Hal ini dikarenakan, ketiga variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 51,5% variasi kepuasan pelanggan. Penelitian ini belum memasukkan variabel aspek lain yang mungkin mempengaruhi dan menyempurnakan hasil penelitian ini.