

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.1.1 Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa semakin baik citra merek akan meningkatkan Kepuasan Konsumen di Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta.
- 1.1.2 Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memberi pengaruh pada kepuasan konsumen di Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta.
- 1.1.3 Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen di Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta.
- 1.1.4 Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa semakin baik Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen di Kedai Filosifi Kopi Yogyakarta.

1.1.5 Variabel Citra Merek adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Kedai Filosofi Kopi Yogyakarta.

## 1.2 Keterbatasan Penelitian

Variabel independen yang dikaji masih sebatas pada variable yang bersifat eksternal atau bersumber dari stimulus pemasar dan belum melibatkan variable yang bersumber dari internal konsumen, seperti sikap, motif pembelian, dan minat beli sehingga belum bisa secara komprehensif menggambarkan tingkat kepuasan konsumen untuk itu bagi peneliti selanjutnya disarankan dalam melakukan kajian penelitian di bidang kepuasan konsumen melibatkan factor internal dan eksternal.

## 1.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah di kemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait:

1.3.1 Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel Citra Merek, ditunjukkan bahwa salah satu penilaian yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah Kedai Filosofi Kopi belum lebih unggul dibanding dengan kedai kopi lainnya karena memiliki ciri khas suasana pedesaan. Untuk itu disarankan lebih memperjelas konsep pedesaan dengan mengganti *drescode* karyawan yang kasual menjadi pakaian adat jawa dan diputarkan musik yang bertema alam untuk menciptakan *store atmosphere* yang sesuai konsep.

- 1.3.2 Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel Kualitas Produk, ditunjukkan bahwa salah satu penilaian yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah menu kopi yang disajikan belum memiliki tampilan yang menarik. Untuk itu disarankan menambah pilihan varian kopi dan makanan ringan agar menu yang di sajikan lebih bervariasi serta menambah menu yang dijadikan ciri khas kedai agar lebih menarik.
- 1.3.3 Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel Kualitas Layanan, ditunjukkan bahwa salah satu penilaian yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah pelayanan pesanan kurang cepat. Untuk itu disarankan menambah pekerja atau alat produksi kopi agar efektifitas pelayanan lebih baik.