

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan kopikina positif dan kuat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,51. Jadi dengan demikian respon konsumen terhadap kualitas pelayanan kopikina terbilang positif dan baik. . Dengan kata lain, jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Besar koefisien determinasi yang dihasilkan dari analisis data adalah 26,01%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) dalam menerangkan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 26,01%, sedangkan sisanya yaitu 73,99% dijelaskan oleh variabel lainnya.
3. Pada pernyataan mengenai kualitas pelayanan kopikina, beberapa responden menjawab tidak setuju.
4. Pada pernyataan lahan parkir yang memadai, 38% responden merespon kurang baik.
5. Pada pernyataan terdapat jenis kopi *Liberica*, 24% responden merespon kurang baik

6. Pada pernyataan harga yang sesuai dengan kualitas, 36% responden merespon kurang baik.

## **B. Saran**

Adapun saran yang bisa diberikan oleh peneliti antara lain:

1. Kopikina jangan cukup berhenti disini atau cepat merasa puas dengan apa yang sudah dicapai. Untuk itu seharusnya kopikina lebih giat lagi untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan para pelanggan akan lebih meningkat dan terus mengunjungi *cafe* kopikina supaya dapat meningkatkan kelanjutan hidup perusahaan.
2. Kopikina seharusnya bisa memperluas dan mencari alternatif lahan parkir lain agar pelanggan merasa puas.
3. Kopikina seharusnya menambah *stock* kopi jenis *Liberica* jangan hanya *Robusta* dan *Arabica*.
4. Kopikina harus meningkatkan lagi kualitas jasa dan produknya agar pelanggan merasa harga yang ditawarkan memang layak untuk kualitas yang mereka dapatkan.