

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*, maka diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.
2. Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.
3. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.

5.1.1 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*, maka penulis memberikan beberapa saran, diantaranya yaitu:

1. Bagi pihak *Lalito Coffee*, sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan.
2. Bagi pembaca, sebaiknya hasil penelitian ini dijadikan referensi dan bahan bacaan yang dapat memperluas pengetahuan pembaca mengenai penelitian kuantitatif korelasional.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan salah satu pedoman/literatur dalam menyelesaikan penelitian yang relevan dan dapat dilakukan pembaharuan terhadap bagian-bagian yang belum dikaji secara mendalam pada penelitian ini.