

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Seulawah Kupa. Hal ini berarti bahwa Hipotesis pertama dapat diterima.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Seulawah Kupa. Hal ini berarti bahwa Hipotesis kedua dapat diterima.
3. Kualitas Produk dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Seulawah Kupa. Hal ini berarti bahwa hipotesis ketiga dapat diterima.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Seulawah Kupa
  - a. Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas produk, peneliti menyarankan agar manajemen melakukan standarisasi resep untuk setiap menu yang disajikan dengan takaran yang tepat dan terukur secara konsisten, sehingga setiap penyajian menghasilkan cita rasa yang sama. Selain itu, perlu diadakan pelatihan rutin bagi staf dapur mengenai teknik pengolahan, penyajian, dan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar setiap koki memiliki pemahaman dan keterampilan yang sama dalam mengolah makanan dan minuman..
  - b. Berdasarkan hasil analisis variabel fasilitas, peneliti menyarankan agar manajemen melakukan evaluasi ulang terhadap layout interior cafe dengan mempertimbangkan ruang gerak pelanggan dan privasi antar meja untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman. Pengaturan jarak antar meja yang lebih proporsional sangat

diperlukan agar pelanggan tidak merasa sesak, terutama pada jam-jam ramai, sehingga kenyamanan dan privasi tetap terjaga.

- c. Berdasarkan hasil analisis variabel kepuasan pelanggan, peneliti menyarankan agar manajemen melakukan riset mendalam terhadap resep-resep tradisional khas Aceh yang autentik dengan berkonsultasi kepada ahli kuliner Aceh atau chef berpengalaman yang memahami karakteristik bumbu dan rempah khas Aceh. Peningkatan intensitas penggunaan rempah-rempah dalam setiap hidangan perlu dilakukan agar cita rasa khas Aceh lebih terasa kuat dan autentik, sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang mencari pengalaman kuliner Aceh yang sesungguhnya.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain di luar variabel kualitas produk dan fasilitas yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan promosi, dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya. Penambahan variabel-variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri cafe.