

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas produk maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.4 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka penulis dapat menunjukkan adanya pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung dari Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang dapat di terapkan pada Rumah Lama Kopi. Penulis memberikan saran agar Rumah Lama Kopi terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang dimiliki. Caranya dengan terus melakukan inovasi produk dan tetap menjaga kualitasnya agar konsumen dapat merasa puas. Selanjutnya Rumah Lama Kopi dapat meningkatkan fasilitas dan juga mesin pembuat kopi serta bahan baku agar kedepannya dapat menjadi lebih baik dan terus

maju serta diharapkan dapat bersaing di era persaingan yang ketat seperti sekarang ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan dan kekurangan tertentu. Informasi mengenai batasan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pembaca dan juga penelitian selanjutnya. Keterbatasan dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini berfokus pada Kualitas Produk dan Harga. Meskipun masih banyak hal lain yang dapat diteliti seperti fasilitas waktu dan masih banyak lagi yang dapat diteliti. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan memperluas variabel penelitiannya agar dapat mendapatkan hasil yang lebih luas dan lebih baik lagi kedepannya.
2. Penelitian ini dilakukan dengan meneliti pandangan umum dari 79 sampel yang sudah berkunjung lebih dari 2 kali. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengumpulkan sampel lebih banyak dari yang dilakukan peneliti agar dapat mendapatkan hasil yang lebih baik kedepannya.

5.4 Saran

Berdasarkan berbagai keterbatasan dan kekurangan dari peneliti yang telah diinformasikan di atas, berikut berbagai hal yang dapat dikembangkan dalam penelitian sejenis:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan proses pengisian kuesioner secara *offline* sehingga dapat melakukan pengawasan secara langsung sehingga jika terdapat pernyataan yang tidak jelas dapat ditanyakan kepada peneliti.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengumpulkan sampel lebih banyak dari penelitian ini sehingga dapat mewakili keadaan sebenarnya dan menjadikan hasilnya lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2016). *Partial Least Square (PLS): Alternative Structural Equation Modeling dalam Penelitian Bisnis*. ANDI.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 62–72.
- Astri, F., Fransiska, D., Ayu, M., & Juliani, N. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK di Wilayah Kota Bandung. *Jurnal Politeknik Negeri Bandung*.
- Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor di Pekanbaru*. 11(3), 262–267.
- Gaskin, J., Godfrey, S., & Vance, A. (2018). Successful System Use; It's Not Just Who You Are, But What You Do. *AIS Journals*, 10(2), 57–81. <https://doi.org/10.17705/1thci.00104>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaram dan Kepuasan Pelanggan* (Edisi Pertama). Unitomo Press.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran* (1th Edition). UNPAM PRESS.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik* (Edisi Pertama). PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th Edition). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition, Vol. 679). Pearson Education Limited.

Menke, A. (2018). *The Global Coffee Industry*.
<https://globaledge.msu.edu/blog/post/55607/the-global-coffee-industry>

Pengertian Kuesioner. (n.d.).

Pratiwi, U., & Maskan, M. (2019). Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Malang. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5(1).

Runtuuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *EMBA Journal*, 2(3), 1803–1813.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Alfabeta.

Sunyoto, D. (2019). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. CAPS.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. ANDI.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (A. Diana, Ed.; Edisi Keempat). ANDI.

https://books.google.co.uk/books?hl=id&lr=&id=6n6REAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=tjiptono+kepuasan+pelanggan&ots=GtC0sKQhss&sig=8lup_uBW_iOzBWWHLrklDXQUncM#v=onepage&q=tjiptono%20kepuasan%20pelanggan&f=false

- Umami, R., Rizal, A., & Sumartik. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 15(2), 250–257.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (B. Sarwiji, Ed.; Edisi Pertama). PT Indeks.



LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

Pertanyaan Profil Responden :

Berapakah Umur Anda ?

- < 18
- 19-25
- >25

Apakah Pekerjaan Anda ?

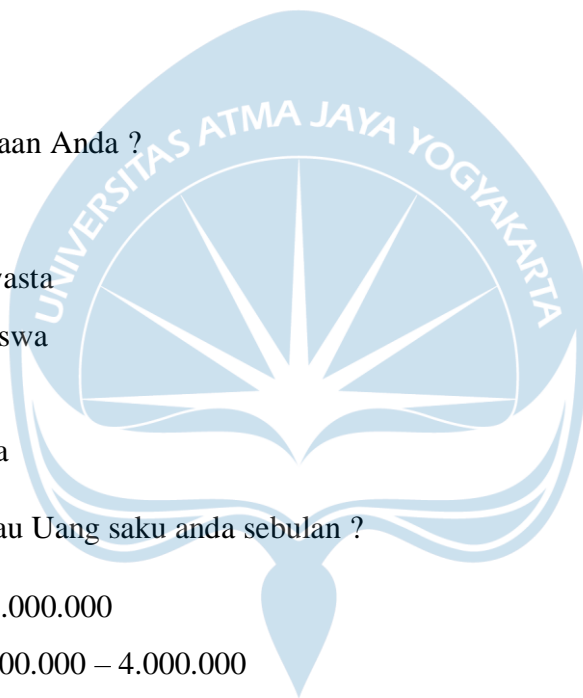
- PNS
- Wiraswasta
- Mahasiswa
- Pelajar
- Lainnya

Berapa Gaji atau Uang saku anda sebulan ?

- < Rp. 2.000.000
- Rp. 2.000.000 – 4.000.000
- >Rp. 4.000;000

Berapa kali anda telah berkunjung ke Rumah Lama Kopi ?

- Pertama Kali
- Lebih dari 2x
- Sering Berkunjung



Pertanyaan :

Pertanyaan	STS	ST	N	S	SS
Produk yang diberikan Rumah Lama Kopi menarik dan memiliki ciri khas tersendiri.					
Kualitas Produk di Rumah Lama Kopi memiliki kualitas yang baik.					
Produk yang diberikan Rumah Lama Kopi dapat memuaskan harapan saya.					
Rumah Lama Kopi memiliki harga yang terjangkau.					
Produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan harga yang dibayarkan.					
Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Rumah Lama Kopi.					
Tempat dan fasilitas yang diberikan Rumah Lama Kopi membuat saya merasa puas untuk berkunjung kesini.					

LAMPIRAN II

DATA RESPONDEN

Umur	Pekerjaan	Gaji atau Uang saku sebulan	Intensitas Berkunjung
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Lainnya	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Sering Berkunjung
19-25	Mahasiswa	<Rp.2.000.000	Sering Berkunjung
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	PNS	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	PNS	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Sering Berkunjung
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Lainnya	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Lainnya	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung

<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	PNS	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Wiraswasta	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Sering Berkunjung
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Sering Berkunjung
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
<18	Pelajar	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
19-25	Mahasiswa	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
>25	PNS	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Pertama Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	PNS	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
>25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Lainnya	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Sering Berkunjung
>25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali

19-25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
19-25	Mahasiswa	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	PNS	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	PNS	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Lainnya	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	PNS	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Sering Berkunjung
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	Wiraswasta	>Rp.4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
<18	Pelajar	<Rp.2.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
19-25	Mahasiswa	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali
>25	PNS	Rp.2.000.000 - 4.000.000	Lebih Dari 2 Kali

LAMPIRAN III

HASIL KEUSIONER

X1	X1. 1	X1. 2	X2	X2. 1	X2. 2	X3	X3. 1	Y1	Y1. 1	Y2	Y2. 1
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5

4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5

5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4



LAMPIRAN IV

HASIL PLS ALGORITHM

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
HARGA	0.753	2.255	0.853	0.748
KEPUASAN PELANGGAN	0.900	0.931	0.952	0.908
KUALITAS PRODUK	0.863	1.025	0.908	0.766

R – Square and Adjusted R Square

	R-square	R-square adjusted
KEPUASAN PELANGGAN	0.224	0.204

Model VIF

	VIF
X1	3.357
X1.1	1.653
X1.2	3.462
X2	1.576
X2.1	1.576
Y1	3.027
Y1.1	3.027



Outer Loadings

	Outer loadings
X1 <- KUALITAS PRODUK	0.850
X1.1 <- KUALITAS PRODUK	0.905
X1.2 <- KUALITAS PRODUK	0.870
X2 <- HARGA	0.988
X2.1 <- HARGA	0.721
Y1 <- KEPUASAN PELANGGAN	0.963
Y1.1 <- KEPUASAN PELANGGAN	0.943

LAMPIRAN V
HASIL BOOTSTRAPPING

T- Statistic dan P- Values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
HARGA -> KEPUA SAN PELANGGAN	0.251	0.222	0.155	1.623	0.105
KUALITAS PRODUK -> KEPUA SAN PELANGGAN	-0.483	-0.462	0.079	6.149	0.000

