

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilaksanakan tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen teh talua Kedai Warkop Mak Etek kecamatan Lubuk Begalung :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen teh talua Kedai Warkop Teh Talua Mak Etek.
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen teh talua Kedai Warkop Teh Talua Mak Etek.
3. Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen teh talua Kedai Warkop Teh Talua Mak Etek.
4. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen teh talua Kedai Warkop Teh Talua Mak Etek.

5.2 Saran

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya dapat meneliti lebih dalam lagi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk *teh talua*, seperti emosional, kemudahan, faktor situasi, dan faktor pribadi.
2. Untuk kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga harus diperhatikan lagi oleh pemilik Kedai Warkop Teh Talua Mak Etek Ampek Lenggek. Bisa dilihat dari tabel distribusi frekuensi untuk jawaban STS (sangat tidak

setuju), TS (tidak setuju), dan CS (cukup setuju) masih banyak yang mengisi pada pernyataan yang diberikan, hal tersebut dikarenakan tidak tercapainya harapan konsumen terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang telah diberikan.

