

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Lawas Palembang menurut ekonomi syariah.
2. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Kopi Lawas Palembang semakin menurun maka kepuasan pelanggan juga dapat menurun.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, maka peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan. Beberapa saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Lawas Palembang, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan Kopi Lawas Palembang menjadi lebih baik.
2. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan agar selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada Kopi Lawas Palembang.