BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarakan hasil analisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membeli produk Lapis Kukus Surabaya di Kedai Rasa Benteng Pancasila Kota Mojokerto penulis memiliki kesimpulan yaitu :

1. Bahwa kepuasan pelanggan dalam membeli produk di Kedai Rasa Benteng Pancasila Kota Mojokerto dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdiri dari faktor kualitas produk, faktor harga, faktor kualitas pelayanan, faktor emosi, faktor biaya dan tambahan, faktor pengalaman merek, faktor lingkungan fisik. Dimana dari faktor-faktor tersebut terdapat dalam usaha Ibu Indah Retnowati atau di Kedai Rasa, hal tersebut terjadi dikarenakan strategi yang digunakan tepat dan baik untuk membuat pelanggan memiliki tingkat kepuasan pada saat membeli produk Lapis Kukus Surabaya dengan keterikatan adanya sikap kepercayaan dan pengalaman pelanggan dalam membeli produk ditempat lain dengan di Kedai Rasa.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat menghasilkan faktor yang mengerucut sehingga memiliki faktor baru yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membeli Lapis Kukus Surabaya bila mana ke ikutsertaan Kedai Rasa hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

B. Saran

Bagi pihak Kedai Rasa dikarenakan kepuasan pelanggan dalam membeli Produk Lapis Kukus Surabaya di Kedai Rasa bisa di bilang baik maka usaha tersebut menjaga dan tidak memberikan peluang yang memungkinkan tidak terjadinya kepuasan pelanggan. Tetap memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung, kualitas produk yang memiliki keunggulan, serta pelayanan karyawan terhadap pelanggan sehingga memiliki kepuasan pelanggan agar terpenuhi tujuan yang telah ditetapkan oleh Kedai Rasa.