

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery* sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, berada pada rentang usia dewasa lanjut (25-35), pendidikan terakhir sarjana (S1), pekerjaan BUMN/PNS, sebagian besar memiliki pendapatan >Rp.2.000.000 – 5.000.000 per bulan dan berdomisili di Kota Solok. Berdasarkan perilaku konsumen yang tampak dan perilaku konsumen yang tidak tampak menjelaskan bahwa sebagian besar dipengaruhi oleh teman dalam melakukan kunjungan, termasuk dalam kategori peminum kopi sebagai penyuka kopi, dan termasuk jenis peminum kopi *sosial drinker*.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery* secara keseluruhan sudah sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang berada pada rentang 0.81 – 1.00. Terdapat dua indikator yang dinilai belum memuaskan oleh konsumen yaitu ketersediaan tempat parkir dan ketersediaan toilet. Sedangkan 22 indikator lainnya sudah dinilai puas oleh konsumen.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran untuk mengoptimalkan kepuasan konsumen Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery* sebagai berikut :

1. Melakukan perbaikan kinerja perusahaan pada indikator ketersediaan tempat parkir dan ketersediaan toilet. Perbaikan dapat dilakukan dengan menyediakan tempat parkir yang lebih luas dan aman sehingga mampu menampung kendaraan konsumen dalam jumlah banyak. Selain itu, perlunya memisahkan toilet khusus untuk pengunjung. *Coffee shop* perlu

menyediakan peralatan toilet seperti sabun, tisu, dan tempat sampah yang siap digunakan oleh konsumen.

2. Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery* disarankan untuk mendirikan cabang karena penilaian konsumen terhadap beberapa indikator termasuk kategori sangat puas. Kinerja yang dinilai sangat puas oleh konsumen harus dipertahankan kinerjanya seperti cita rasa produk yang nikmat dan diminati oleh konsumen. Hal ini dilakukan agar mampu bersaing dengan beberapa pesaing yang berada disekitar lokasi Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery*.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya, adanya penelitian yang terfokus pada konsumen *roastery*. Kepuasan konsumen pada *roastery* perlu dikaji lebih mendalam dengan menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut dapat menambah dan melengkapi temuan di bidang perilaku konsumen.

