

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk (barang yang menjadi unggulan dan pelayanan) pada Jiwani Coffee dan Parewa Coffee di Kota Padang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jiwani Coffee didirikan pada tahun 2018, jam operasional pukul 08.00 sampai dengan pukul 22.00, karyawan berjumlah 7 orang, dan Jiwani Coffee mengusung konsep yang tenang serba hijau seperti alam dan tanpa ada nya live musik ataupun musik dari speaker sehingga cocok untuk pengunjung yang ingin melakukan *meeting* atau mengerjakan tugas. Sedangkan Parewa Coffee didirikan pada tahun 2016, jam operasional pukul 11.00 sampai dengan pukul 23.00, karyawan berjumlah 11 orang, dengan konsep yang *fun* didukung dengan ada nya *live music*. Pengunjung di Jiwani Coffee dan Parewa Coffee secara umum adalah perempuan dengan status mahasiswa yang berumur dibawah 25 tahun.
2. Hasil analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Jiwani Coffee menggunakan model CSI berada pada kriteria puas dan Parewa Coffee berada pada kriteria sangat puas. Nilai CSI yang didapat Jiwani Coffee dan Parewa Coffee masing-masing adalah 80,06 % dan 90,70%. Kepuasan konsumen yang telah diberikan kedua Coffee Shop ini dan menurut konsumen kinerjanya sangat memuaskan yaitu cita rasa kopi, keramahan pelayan dan kenyamanan dan kebersihan tempat. Sedangkan indikator yang penting untuk kepuasan konsumen tetapi kinerja yang belum memuaskan yaitu kebersihan dan kenyamanan toilet.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan setelah melakukan penelitian di Jiwani Coffee dan Parewa Coffee yaitu sebagai berikut :

1. Indikator dengan tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang sudah baik yaitu cita rasa kopi dan keramahan pelayan sehingga hal ini harus tetap dipertahakan oleh kedua usaha *Coffee Shop* ini.
2. Perbaikan tingkat kinerja yang paling penting pada usaha Jiwani Coffee dan Parewa Coffee adalah kebersihan dan kenyamanan toilet.

