

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Pembahasan

Penelitian ini memfokuskan pada empat variabel utama yaitu Kualitas Pelayanan (*service quality*), harga (*price*), kualitas makanan (*food quality*). Hasil penelitian, sebagaimana dijelaskan sebelumnya di bab IV, berkaitan dengan dampak kualitas pelayanan, harga, *food quality* dan kepuasan yang dirasakan konsumen di *Coffee Shop* Badi Gelato and Coffee terdapat tiga hipotesis yang diuji, dan berikut adalah kesimpulan dari hasil penelitian ini:

1. *Service Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* konsumen Badi Gelato and Coffee di kota Bukittinggi. Artinya, semakin tinggi *Service Quality* yang dimiliki oleh konsumen terhadap Badi Gelato and Coffee, semakin besar pula kepuasan yang mereka rasakan.
2. *Price* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* konsumen Badi Gelato and Coffee di kota Bukittinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga produk yang terjangkau yang diberikan oleh Badi Gelato and Coffee kepada konsumen, semakin tinggi pula kemungkinan tingkat kepuasan konsumen.
3. *Food Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* konsumen Badi Gelato and Coffee di kota Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas makanan

akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang diberikan oleh Badi Gelato and Coffee kepada konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas makanan dan minuman semakin tinggi pula kemungkinan tingkat kepuasan konsumen.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang didapatkan pada penelitian ini memiliki beberapa implikasi bagi *Coffee Shop* Badi Gelato and Coffee yaitu diperlukan peningkatan dalam *Service Quality* oleh Badi Gelato and Coffee. *Service Quality* merupakan aspek yang dapat langsung dirasakan dan terlihat jelas oleh konsumen. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung, Badi Gelato and Coffee perlu menekankan peningkatan *Service Quality* agar konsumen merasa semakin nyaman dan terbantu dalam proses pembelian di Badi Gelato and Coffee. Karyawan diharapkan memberikan perhatian personal kepada konsumen, mengingat terkadang konsumen merasa bingung dan membutuhkan bantuan langsung dari karyawan. Selain itu, diharapkan karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik dari setiap konsumen.

Selain itu, agar dapat mempertahankan harga kopi dan menu lainnya dengan cara yang lebih ekonomis bagi konsumen, terutama yang didominasi oleh kaum milenial seperti pelajar dan mahasiswa, Badi Gelato and Coffee perlu melakukannya. Tujuannya adalah untuk membuat harga-harga tersebut menjadi lebih terjangkau oleh konsumen dan meningkatkan kepuasan mengenai harga di *Coffee Shop* Badi Gelato and Coffee. Berdasarkan temuan penelitian yang terdapat pada variabel deskriptif dengan PRC1 rata-rata tertinggi menyatakan

bahwa “Badi Gelato and Coffee menawarkan harga yang bersaing dibanding café lain di Kota Bukittinggi” artinya adalah konsumen setuju dengan harga yang ditawarkan oleh Badi Gelato and Coffee dan Badi Gelato and Coffee memiliki sebanding dengan kafe-kafe lain di Kota Bukittinggi. Ini bisa menjadi suatu keunggulan bagi Badi Gelato and Coffee dalam persaingan pasar, karena harga yang bersaing seringkali menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka, diharapkan konsumen tidak akan beralih ke tempat lain dan akan terus melakukan pembelian kembali di *Coffee Shop* Badi Gelato and Coffee.

Hasil penelitian ini juga memberikan wawasan yang berharga terkait dengan peran *food quality* (kualitas makanan) di *Coffee Shop* Badi Gelato and Coffee terhadap tingkat kepuasan pelanggan. *Food quality* memiliki dampak yang signifikan dan positif pada kepuasan pelanggan konsumen Badi Gelato and Coffee. Tetapi, berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Bab IV, terlihat bahwa dari variabel yang disebutkan (*service quality*, *price*, *food*, dan *customer satisfaction*), nilai terendah tercatat pada *food quality*, dengan rata-rata sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas makanan cenderung lebih rendah dibandingkan dengan aspek lainnya seperti kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat harus diperhatikan oleh Badi Gelato and Coffee perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh rantai pasokan makanan, memastikan bahwa bahan baku yang digunakan berkualitas tinggi dan segar. Hal ini dapat mencakup memperbaiki penyedia bahan baku atau meningkatkan proses pengadaan untuk memastikan kualitas yang konsisten. Badi Gelato and Coffee

harus melakukan inovasi produk yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga kepuasan konsumen tetap terjaga dengan variasi makanan dan minuman yang terbaru.

Pentingnya menjaga dan meningkatkan standar kualitas makanan di Badi Gelato and Coffee sebagai salah satu elemen kunci yang dapat memengaruhi pengalaman konsumen secara positif. Hasil temuan menunjukkan bahwa pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka mendapatkan makanan yang tidak hanya lezat, tetapi juga memenuhi harapan kualitas yang diinginkan.

Memahami hubungan positif antara *food quality* dan kepuasan pelanggan, *Coffee Shop* Badi Gelato and Coffee dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas makanan mereka. Ini dapat melibatkan pemilihan bahan baku yang lebih berkualitas, perbaikan dalam proses penyajian, dan inovasi dalam menu untuk memenuhi selera pelanggan yang terus berkembang.

Dengan meningkatkan *food quality*, Badi Gelato and Coffee dapat menciptakan pengalaman kuliner yang memuaskan dan meningkatkan potensi untuk mendapatkan ulasan positif. Oleh karena itu, langkah-langkah ini dapat berkontribusi secara signifikan terhadap keseluruhan kepuasan pelanggan, menciptakan fondasi yang kuat untuk pertumbuhan dan keberlanjutan *Coffee Shop* Badi Gelato and Coffee di pasar yang semakin kompetitif.

Penelitian ini memiliki dampak bagi dunia akademis dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pendidikan dan pengetahuan di bidang pemasaran bagi praktisi. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi yang bermanfaat untuk penelitian mendatang.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap masyarakat di Kota Bukittinggi yang pernah mengunjungi Badi Gelato and Coffee, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian jauh dari kata sempurna dan terdapat berbagai hambatan yang dapat memengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa segala keterbatasan tersebut dapat diperhatikan lebih lanjut dalam penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang. Beberapa kendala dalam penelitian ini termasuk:

1. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena merupakan data kuantitatif yang diperoleh melalui penggunaan kuesioner. Sebagian besar jawaban dari responden diperoleh secara online melalui *google form*.
2. Penelitian dilakukan pada pelanggan yang berdomisili di kota Bukittinggi dengan responden sebanyak 201 orang, sehingga belum menggambarkan keseluruhan konsumen Badi Gelato and Coffee.
3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *independent* yaitu *service quality*, *price*, dan *food quality* sehingga tidak dapat mengetahui faktor lain yang mempengaruhi *Customer satisfaction* pada Coffee Shop Badi Gelato and Coffee.
4. Penelitian ini hanya relevan untuk konsumen Badi Gelato and Coffee yang pernah melakukan pembelian.

5. Penelitian yang dilakukan kurang detail dalam melihat kepuasan – kepuasan konsumen perempuan dan laki-laki dalam pembelian kopi di *coffee shop*.

#### 5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunakan variabel independent yang berbeda dan masih berhubungan dengan *customer satisfaction*.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya penelitian dilakukan dengan objek yang berbeda agar memperkaya tinjauan pustaka terkait dengan *service quality, price, food quality, dan customer satisfaction*.
3. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sebagai tinjauan pustaka peneliti yang tertarik melakukan penelitian mengenai *service quality, price, food quality, dan customer satisfaction*.
4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah sampel yang lebih luas dan banyak.