

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen Kava Sams *Coffee Tea & Eatery* di Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen Kava Sams *Coffee Tea & Eatery* sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, yang berada pada rentang usia (19-25 tahun), dengan pendidikan terakhir sarjana (S1), pekerjaan pelajar/mahasiswa, dan rata-rata memiliki uang saku Rp. 2.500.000-3.500.000 per bulan, serta berdomisili di Kabupaten Padang Lawas. Berdasarkan karakteristik konsumen yang tampak dan tidak tampak sebagian besar konsumen dipengaruhi oleh teman dalam melakukan kunjungan atau pembelian.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan Kava Sams *Coffee Tea & Eatery* secara keseluruhan sudah bagus. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 84.8% yang berada pada rentang skala 0.81-1.00. Kemudian terdapat tiga indikator yang dinilai belum memuaskan bagi konsumen yaitu kecepatan transaksi, ketersediaan tempat parkir, ketersediaan toilet dan musholah. Sedangkan 24 indikator lain dinilai puas oleh konsumen.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian ini, penulis mengajukan saran untuk mengoptimalkan kepuasan konsumen Kava Sams *Coffee Tea & Eatery* yaitu dengan memperbaiki kinerja perusahaan pada kecepatan transaksi, ketersediaan tempat parkir, ketersediaan toilet dan musholah. Perbaikan dapat dilakukan dengan mengganti komputer yang digunakan kasir, memperluas tempat parkir yang aman, serta kedai kopi perlu menyediakan peralatan toilet yang siap digunakan konsumen. Kemudian indikator yang dinilai sudah sangat puas harus dipertahankan. Kepuasan konsumen yang meningkat akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap Kava Sams *Coffee Tea & Eatery* sehingga pendapatannya akan meningkat. Kemudian indikator yang kinerjanya dianggap berlebihan sebaiknya di manfaatkan pada indikator yang kinerjanya masih rendah, sehingga seluruh sumber daya lebih bermanfaat.