

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Karakteristik konsumen *coffee shop* Kelokopi sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, berada pada rentang usia dewasa awal (19-24), pendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMA), pekerjaan pelajar/mahasiswa, sebagian besar memiliki pendapatan Rp 500.000 – 1.500.000/bulan dan berdomisili di Kota Batusangkar. Berdasarkan perilaku konsumen yang tampak sebagian besar konsumen melakukan kunjungan bersama teman, berkunjung sebanyak 3-5 kali saat hari kerja selama >2 jam pada malam hari, produk yang dipesan yaitu *coffee*, jumlah produk yang dipesan sebanyak 2-3 dalam sekali kunjungan, mendapat informasi mengenai *coffee shop* Kelokopi dari teman, dan menggunakan motor sebagai transportasi. Sedangkan berdasarkan perilaku konsumen yang tidak tampak menjelaskan bahwa sebagian besar konsumen mengetahui manfaat mengonsumsi kopi, menilai *coffee shop* Kelokopi sebagai salah satu *coffee shop* terbaik di Kota Batusangkar dan memiliki *design* yang unik, melakukan kunjungan untuk berkumpul bersama teman, bersedia merekomendasikan Kelokopi secara sukarela, memiliki tingkat kesetiaan yang cukup tinggi pada *coffee shop* Kelokopi dan berminat berkunjung kembali ke Kelokopi.
2. Berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat dua indikator yang dinilai belum memuaskan konsumen karena berada di kuadran I yaitu porsi makanan dan minuman serta ketersediaan papan nama. Sedangkan hasil dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 0.812 yang berada pada rentang 81 – 100%. Rentang tersebut artinya tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan *coffee shop* Kelokopi secara keseluruhan yaitu sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, beberapa saran untuk mengoptimalkan kepuasan konsumen *coffee shop* Kelokopi sebagai berikut :

1. Melakukan perbaikan kinerja perusahaan pada indikator porsi makanan dan minuman, terutama porsi minuman. Perbaikan dapat dilakukan dengan menyediakan pilihan porsi minuman sehingga konsumen dapat memilih porsi minuman sesuai dengan keinginannya. Sedangkan untuk perbaikan kinerja ketersediaan papan nama, *coffee shop* Kelokopi bisa melakukan perbaikan dengan memperbesar ukuran papan nama dan logo Kelokopi agar konsumen lebih mudah mengenali *coffee shop* Kelokopi. Kemudian juga bisa menambahkan dekorasi pada papan nama agar terlihat lebih menarik.
2. Mempertahankan kinerja indikator – indikator yang dinilai sudah puas oleh konsumen. Hal ini dilakukan agar *coffee shop* Kelokopi mampu bersaing dengan banyaknya *coffee shop* lain yang berada di Kota Batusangkar.

