

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

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

1. Karakteristik konsumen Uda Espresso *Café & Roastery* berdasarkan aspek demografi yaitu konsumen yang mendominasi berjenis kelamin laki-laki dalam rentang usia 17-25 tahun, Sebagian besar konsumen memiliki pendidikan terakhir SMA dan Sarjana, dan bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa. Berdasarkan aspek konsumen yang tampak dan tidak tampak, konsumen Uda Espresso *Café & Roastery* menunjukkan karakteristik yang cenderung berbeda tergantung latar belakang, motivasi, persepsi dan tujuan masing-masing konsumen. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Uda Espresso *Café & Roastery* sebagian besar dari inisiatif sendiri dalam memilih produk Uda Espresso *Café & Roastery*.
2. Kepuasan konsumen yang diberikan oleh Uda Espresso *Cafe & Roastery* telah diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut konsumen, kinerja Uda Espresso *Café & Roastery* dianggap sangat memuaskan dalam beberapa atribut, yaitu aroma produk, cita rasa produk, ke higieniesan produk, lokasi strategis, kemudahan akses transportasi, pelayanan yang cekatan, karyawan murah senyum, pengetahuan karyawan terhadap produk dan kebersihan tempat. Sedangkan atribut yang dianggap kinerja berlebihan karena tingkat kinerjanya sangat baik sedangkan kepentingannya menurut konsumen rendah adalah ketersediaan papan nama usaha, metode pembayaran tunai/ non tunai dan interior bangunan menarik. Sedangkan atribut lainnya seperti daya tahan produk, minat pembeli, kesesuaian harga dengan kualitas, keterjangkauan harga, variasi harga jenis produk, promosi di media sosial, pemberian diskon pada jumlah pembelian tertentu, kemasan yang menarik, pengemasan produk sesuai sop, kelengkapan alat pengemasan produk.

## B. Saran

1. Berdasarkan hasil dan kesimpulan peneliti, peneliti menyarankan agar pihak Uda Espresso *Cafe & Roastery* melakukan perbaikan peningkatan pada atribut-atribut yang terdapat di kuadran I (ketersediaan produk, lahan parkir dan ketersediaan toilet) yang mana tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan yang dibutuhkan oleh konsumen tinggi. Saran yang dapat diberikan kepada Uda Espresso *Café & Roastery* untuk meningkatkan kinerja pada atribut ketersediaan produk yaitu perusahaan penting untuk memastikan ketersediaan produk yang diinginkan. Dengan mengelola stok dengan baik, perusahaan dapat mengurangi risiko kehabisan stok sehingga dapat meningkatkan pelayanan Uda Espresso *Café & Roastery*. Manajemen stok yang baik yaitu dengan perencanaan yang hati-hati, pemantauan daftar atau catatan stok secara teratur, dan pengadaan bahan baku tepat waktu. Selain itu saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pada atribut memiliki tempat parkir yang memadai yaitu perusahaan dapat mempertimbangkan melakukan kerjasama dengan bisnis sekitar untuk memperluas lahan parkir bagi pelanggan dari Uda Espresso *Cafe & roastery*. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja atribut ketersediaan toilet, Uda Espresso perlu memberi label toilet yang lebih jelas atau mencolok sehingga mudah dilihat oleh konsumen.
2. Uda Espresso *Café & Roastery* juga perlu mempertahankan atribut-atribut yang sudah dianggap cukup memuaskan konsumen sehingga dapat mempertahankan kelayakitan konsumen tersebut. Dengan melakukan perbaikan dan pengalokasian sumber daya yang tepat, diharapkan Uda Espresso *Café & Roastery* dapat terus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitasnya.