

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Karakteristik demografi konsumen Jalani Coffee Kota Padang sebagian besar berjenis kelamin laki – laki yang berada pada rentang usia remaja dan dewasa awal yaitu berusia 17- 25 tahun, mayoritas adalah pelajar/mahasiswa, berstatus belum menikah dan berpendapatan kurang dari Rp. 2.000.000/bulan. Berdasarkan aspek konsumen, konsumen Jalani Coffee paling suka mengonsumsi kopi pada rentang waktu sore/malam dan paling banyak melakukan pembelian kopi pada saat bersantai, mayoritas konsumen juga mendapatkan manfaat dalam mengonsumsi kopi untuk relaksasi, mayoritas konsumen menyatakan bahwa tren dan media sosial tidak berpengaruh terhadap keputusan mereka dalam memilih dan mengonsumsi kopi, mayoritas responden juga merasa hal yang mendorong untuk mengonsumsi kopi keliling yaitu karena lebih praktis, mayoritas konsumen memilih Jalani Coffee karena rasa yang lebih enak, mayoritas konsumen memiliki frekuensi pembelian >2 kali dalam sebulan dan membeli 1 produk dalam satu kali frekuensi pembelian. Produk favorit konsumen dari Jalani Coffee adalah kopi susu jalani
2. Kepuasan konsumen yang diberikan oleh Jalani Coffee telah diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kinerja Jalani Coffee dianggap konsumen sudah sangat memuaskan dalam beberapa atribut, yaitu rasa produk, ke higienisan minuman, harga sesuai dengan kualitas, harga sesuai dengan pelayanan, lokasi mudah ditemukan, lokasi mudah dijangkau, kesigapan karyawan, keramahan dan kesopanan, kebersihan dan kerapian, interaksi yang baik, kecepatan penyajian, dan transaksi pembelian tersedia berbagai layanan. Walaupun demikian masih ada kinerja yang penting namun belum dilaksanakan dengan baik dan perlu pengembangan atribut bagi Jalani Coffee untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu lokasi aman dan nyaman, pemberian loyalitas, penjelasan produk. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang telah diberikan Jalani Coffee sudah sangat puas. Hal ini

dapat dilihat dari hasil perhitungan kepuasan konsumen/pelanggan, yaitu menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) terhadap atribut yang diteliti menunjukkan nilai sebesar 84,86%.

B. Saran

Adapun beberapa saran untuk mengoptimalkan kepuasan konsumen pada Jalani Coffee Kota Padang yaitu dengan melakukan perbaikan dan peningkatan tingkat kinerja pada atribut – atribut yang terdapat di kuadran I (pemberian loyalitas, penjelasan produk dan lokasi yang aman dan nyaman). Saran yang dapat diberikan kepada Jalani Coffee untuk meningkatkan kinerja pada atribut pemberian loyalitas yaitu:

1. Untuk meningkatkan kinerja atribut pemberian loyalitas, Jalani Coffee disarankan untuk mengembangkan program loyalitas pelanggan dengan cara melakukan sistem poin seperti “Beli 5 gratis 1” atau membuat member card dengan potongan harga khusus. Dengan melakukan pemberian loyalitas Jalani Coffee dapat meningkatkan performa pada aspek loyalitas pelanggan.
2. Untuk meningkatkan atribut penjelasan produk, Jalani Coffee disarankan untuk memberikan pelatihan komunikasi sederhana pada barista dan karyawan, memberikan saran menu sesuai selera konsumen, dan lebih antusias menjawab pertanyaan konsumen.
3. Untuk meningkatkan kinerja atribut lokasi yang aman dan nyaman, Jalani Coffee disarankan untuk melakukan evaluasi tempat mangkal dan mempertimbangkan untuk pindah atau mengatur ulang konsep *layout* usaha sehingga konsumen merasa lebih aman dan nyaman datang ke Jalani Coffee.