

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kopi *Arabika Lolo* pada kafe *Gubuk Coffee Central* di Payakumbuh maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan konsumen minuman kopi *Arabika Lolo* pada Kafe *Gubuk Coffee Central* berada pada kategori puas dengan nilai skor rata-rata sebesar 4,18. Jika dilihat dari variabel bauran pemasaran diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai skor rata-rata yang berada pada kategori baik dan kategori sangat baik, kategori baik untuk variabel produk, tempat, dan promosi, dan kategori sangat baik untuk variabel harga.
2. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen minuman kopi *Arabika Lolo* adalah variabel produk dan variabel harga, sedangkan variabel tempat dan variabel promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen minuman kopi *Arabika Lolo*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti perlu memberikan saran-saran, adapun saran yang dapat peneliti berikan setelah melakukan penelitian adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap minuman kopi *Arabika Lolo*, kafe *Gubuk Coffee Central* perlu mempertahankan kualitas produk dan mempertahankan kesesuaian harga kopi dengan kualitas yang diberikan, karena kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian *Gubuk Coffee Central* perlu memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lainnya yaitu tempat dan promosi. Pada variabel tempat *Gubuk Coffee Central* perlu memperbaiki kebersihan dan kenyamanan pada toilet dan musholla, karena indikator ini memiliki skor rata-rata terendah pada variabel tempat yaitu sebesar 3,6. Pada variabel promosi indikator yang perlu ditingkatkan oleh *Gubuk Coffee Central* adalah promosi yang dilakukan

melalui *facebook*, karena indikator ini memiliki nilai skor rata-rata paling rendah pada variabel promosi yaitu sebesar 3,1. Selain itu *Gubuk Coffee Central* disarankan untuk menyediakan kotak saran agar kafe dapat mengetahui keinginan konsumen.

