

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan pembahasan dan analisis, maka selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H1 yang menyatakan bahwa variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan, Kab. Bekasi yang ditunjukkan nilai 4,375 (t hitung) > 1.65950 (t tabel) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variasi produk memiliki pengaruh bagi para pelanggan dalam memilih variasi produk mana yang diinginkan mulai dari ukuran, harga, tampilan, dan ketersediaan produk. Variasi produk tentu harus diperhatikan agar pelanggan tidak perlu lagi mencari produk yang sejenis di cafe lain dan desain yang menarik menjadikan pengaruh pada kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H2 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan, Kab. Bekasi yang mana ditunjukkan dengan 3,333 (t hitung) > 1.65950 (t tabel) dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang harus ditingkatkan dan harus menjadi fokus utama agar dapat mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah dan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Dari hasil uji F H3 yang menyatakan bahwa variasi produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan, Kab. Bekasi yang mana uji simultan telah diperoleh F hitung, nilai F hitung sebesar $73,272 > 3,08$ (F tabel). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik variasi produk, dan kualitas pelayanan yang ada maka akan semakin baik kepuasan para pelanggan. Namun sebaliknya, semakin rendah variasi produk, dan kualitas pelayanan yang ada maka akan semakin rendah pula kepuasan para pelanggan.

5.2 Implikasi Manjerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa masukan yang bermanfaat untuk Cafe Tibangngupi dalam menentukan kebijakan Instansi yang berkaitan dengan variasi produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

- a Untuk variasi produk dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 1 merupakan skor yang terendah dengan pernyataan “Produk makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Cafe Tibangngupi sesuai dengan harapan konsumen”. Menurut saran penulis, ukuran pada produk yang ditawarkan cafe Tibangngupi belum sesuai dengan yang didapat oleh pelanggan. Hendaknya cafe Tibangngupi harus dapat menciptakan ukuran produk yang beragama contohnya pada ukuran gelas kopi. Cafe Tibangngupi dapat menyajikan ukuran produk dengan tiga ukuran yaitu *small*, *medium*, dan *big* sehingga pelanggan dapat membeli dan memilih produk dengan ukuran yang diinginkan agar tidak terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan dan berharap dapat membuat keinginan dan kebutuhan pelanggan menjadi terpenuhi.
- b Untuk kualitas pelayanan dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 3 merupakan skor terendah dengan pernyataan “respon yang dilakukan oleh karyawan Cafe Tibangngupi sangat baik apabila ada *complain* dari pelanggan”. Menurut saran penulis, pada daya tangkap kualitas pelayanan belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. Maka dari itu, kualitas pelayanan dalam merespon jika ada *complain* dari pelanggan harus ditingkatkan lagi agar tidak berakibat penurunan terhadap kepuasan pelanggan.
- c Untuk kepuasan pelanggan dalam hasil kuesioner pada pernyataan nomor 3 merupakan skor terendah dengan pernyataan “tidak ragu untuk merekomendasikan Cafe Tibangngupi kepada teman dan keluarga”. Menurut saran penulis, pada kesediaan untuk merekomendasi masih belum banyak orang yang bersedia. Maka dari itu, cafe Tibangngupi harus meningkatkan

lagi dari segi variasi produk dan kualitas pelayanan agar pelanggan bersedia merekomendasikan cafe ini kepada teman atau keluarga mereka. Pelanggan agar bersedia untuk merekomendasi salah satunya dengan cara memposting makanan atau minuman di sosial media dari Cafe Tibangngupi dapat meningkatkan pelanggan yang lain ikut merekomendasi produk tersebut kepada orang lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan agar dapat menambah variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini lain seperti kualitas produk, loyalitas pelanggan, persepsi harga, dan sebagainya. Yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih menyeluruh terkait dengan kepuasan pelanggan.

