

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini merupakan observasi yang dapat digunakan untuk memecahkan suatu masalah sebagaimana disebutkan pada BAB I. Adapun kesulitan dalam penelitian ini adalah: “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif Dalam Perkembangan Start Up Coffe Shop”. Berdasarkan analisis yang sudah dikaji mendapatkan hasil bahwa variabel-variabel yang bisa berpengaruh pada Keunggulan Kompetitif ada yang memiliki hubungan negatif dan ada yang memiliki hubungan yang positif, dengan hasil secara simultan yang dipadukan secara bersama dari kedua variabel tersebut diperoleh hasil yang positif. Penelitian menghasilkan bukti bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap Keunggulan Kompetitif sebagai tujuan dari sebuah unit usaha.

1. Kualitas Produk tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dimana Kualitas Produk Coffee Cofitoj masih jauh dari Kepuasan Konsumen yang mengakibatkan Coffee Cofitoj mengalami penutupan sementara dan akan dibuka kembali setelah melihat data dari hasil yang diperoleh pada penelitian ini.
2. Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen yang dimana Coffee Cofitoj tidak memiliki jumlah karyawan yang cukup untuk menyediakan pesanan bagi para konsumen.
3. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keunggulan Kompetitif, dari segi jumlah varian atau menu minuman kopi yang disediakan untuk dijual yang dimana menu minuman kopi yang disediakan di Coffee Cofitoj belum ada dijual di Coffee Shop-Coffee Shop lainnya sehingga meningkatkan nilai lebih pada produk di Coffee Cofitoj.
4. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Keunggulan Kompetitif. Coffee Cofitoj memiliki pelayanan yang berbeda dibanding Coffee Shop yang sejenisnya karena menggunakan sistem yang telah digunakan oleh Coffee Shop International.

5. Kepuasan Konsumen berpengaruh negatif terhadap Keunggulan Kompetitif, dalam hal ini Kepuasan Konsumen menunjukkan bahwa Keunggulan Kompetitif hanyalah dengan mengandalkan promo-promo yang harus diberikan kepada konsumen yang mengakibatkan nilai keuntungan yang sangat minim.
6. Kualitas Produk, Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan kedua variabel *independent* tidak berpengaruh terhadap variabel *intervening* yakni Kepuasan Konsumen, dikarenakan konsumen menilai bahwa Kepuasan Konsumen akan berpengaruh dengan menggunakan variabel lain yang tidak dikaji/diteliti.
7. Ketiga variabel yaitu : Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Keunggulan Kompetitif.

## 5.2 Saran

Peneliti memiliki banyak ide berdasarkan studi dan perdebatan di atas, yang akan dijelaskan di bawah ini:

1. Kualitas Produk yang ada di Coffee Cofitoj diharapkan mampu untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen yang akan mendapatkan nilai tambah bagi para konsumen.
2. Coffee Cofitoj harus menambah satu karyawan yang dikhususkan untuk memberi pelayanan pesanan konsumen yang akan menambah nilai manfaat dan rasa nyaman bila berada di Coffee Cofitoj.
3. Kepuasan Konsumen harus ditampung oleh Coffee Cofitoj agar memiliki Keunggulan Kompetitif dari pada para pesaingnya.