

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap 100 responden pelanggan Kopi Tuku Harapan Indah, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terbukti memberikan dampak langsung terhadap bagaimana pelanggan menilai pengalaman mereka selama berada di Kopi Tuku. Kualitas produk yang terdiri dari rasa, aroma, penyajian, dan konsistensi produk, menunjukkan kontribusi yang kuat terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi pada akhirnya memainkan peran sebagai variabel intervening yang signifikan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

teori bahwa kepuasan pelanggan bukan hanya sekadar hasil dari interaksi langsung dengan produk dan layanan, tetapi juga menjadi jembatan penting yang menghubungkan antara persepsi kualitas dan niat pelanggan untuk terus menggunakan produk dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki niat untuk membeli ulang, menunjukkan komitmen terhadap merek, dan tidak mudah beralih ke kompetitor. Dengan demikian, loyalitas pelanggan tidak dapat dibangun secara langsung hanya melalui layanan atau produk yang baik, tetapi membutuhkan proses internalisasi pengalaman positif yang diwujudkan dalam kepuasan yang konsisten.

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks bisnis kedai kopi seperti Kopi Tuku Harapan Indah, pentingnya sinergi antara kualitas layanan dan kualitas produk sangat krusial untuk meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Kualitas layanan dan produk yang tinggi belum cukup apabila tidak didukung oleh upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang berkesinambungan. Oleh karena itu, manajemen Kopi Tuku harus menjadikan kepuasan pelanggan sebagai indikator kunci keberhasilan operasional serta sebagai strategi jangka panjang untuk menjaga daya saing dan pertumbuhan usaha.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kopi Tuku Harapan Indah maupun peneliti selanjutnya.

1. Kopi Tuku Harapan Indah disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan rutin bagi karyawan dalam hal komunikasi, ketepatan waktu pelayanan, dan empati terhadap pelanggan. Pelayanan yang konsisten dan profesional akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.
2. Perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas produknya, baik dari segi rasa, variasi menu, tampilan produk, maupun bahan baku yang digunakan. Konsistensi dalam menjaga kualitas rasa kopi yang menjadi ciri khas Kopi Tuku sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan.

3. Perusahaan disarankan untuk secara aktif mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan melalui survei berkala, ulasan pelanggan, maupun media sosial. Masukan dari pelanggan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan yang berdampak positif terhadap loyalitas.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas objek penelitian ke beberapa cabang Kopi Tuku lainnya atau ke merek kopi lain, sehingga hasil penelitian dapat lebih general dan dapat dibandingkan antar lokasi atau merek. Selain itu, disarankan juga untuk menambahkan variabel lain seperti brand image atau harga untuk melihat pengaruh yang lebih kompleks terhadap loyalitas pelanggan.

