

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan beberapa kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya maka beberapa saran yang akan dijabarkan diberikan pada kategori dibawah ini:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Work Coffee* di Universitas Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi akan secara langsung meningkatkan keputusan pembelian pelanggan. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kemungkinan pelanggan untuk membuat keputusan pembelian. Dengan kata lain, pelayanan yang berkualitas, seperti responsivitas, keramahan, dan profesionalisme staf, akan meningkatkan keputusan pembelian pelanggan secara nyata.
2. Fasilitas berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Bahwa peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan oleh *Work Coffee* di Universitas Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi akan secara langsung meningkatkan keputusan pembelian pelanggan. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi kemungkinan pelanggan untuk membuat keputusan pembelian. Pengaruh signifikan berarti bahwa hubungan antara fasilitas dan keputusan pembelian ini memiliki dasar statistik yang kuat dan tidak terjadi secara kebetulan.

Dengan kata lain, fasilitas yang baik, seperti kenyamanan ruang, peralatan dan teknologi yang memadai, desain interior yang menarik, serta fasilitas tambahan yang memadai, akan meningkatkan keputusan pembelian.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Work Coffee* di Universitas Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengaruh yang signifikan menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini memiliki dasar statistik yang kuat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik secara nyata dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.
4. Fasilitas Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Bahwa peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan oleh *Work Coffee* di Universitas Bhayangkara Jaya Kampus cabang Bekasi akan secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Pengaruh signifikan berarti bahwa hubungan antara fasilitas dan kepuasan pelanggan ini tidak terjadi secara kebetulan, melainkan memiliki dasar statistik yang kuat. Dengan kata lain, perbaikan atau peningkatan fasilitas seperti kenyamanan ruang, peralatan dan teknologi, desain interior, serta fasilitas tambahan akan secara nyata meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Keputusan Pembelian Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berarti bahwa ketika pelanggan merasa bahwa

keputusan pembelian mereka tepat dan memuaskan, hal ini akan secara langsung meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan atau produk yang diberikan. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik keputusan pembelian yang dibuat oleh pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka. Pengaruh signifikan berarti bahwa hubungan antara keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan ini memiliki dasar statistik yang kuat dan tidak terjadi secara kebetulan. Dengan kata lain, keputusan pembelian yang baik, seperti memilih produk berkualitas tinggi, harga yang sesuai, promosi yang menarik, dan layanan pelanggan yang responsif, akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Tentunya penelitian ini jauh dari kata sempurna, maka secara sadar peneliti memberikan beberapa saran atas ketidak sempurnaan penelitian ini, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak terkait, diantaranya:

1. Bagi Akademis

Pada penelitian yang telah dilaksanakan didapatkan saran dari kesimpulan, yaitu:

- a) Perluas Sampel Penelitian. Pertimbangkan untuk memperluas sampel penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai latar belakang. Hal ini akan meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. penelitian ini juga berfokus pada studi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Untuk memperluas generalisabilitas penelitian, dapat mempertimbangkan untuk melibatkan sampel yang lebih luas, seperti wilayah

atau cabang *Work coffee* lain yang lebih luas, agar hasil penelitian dapat lebih mewakili populasi secara umum dan lebih beragam.

- b) Menambahkan Variabel Lain. Selain kualitas pelayanan, fasilitas, penelitian serupa yang akan dilakukan di masa mendatang bisa mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. seperti kualitas produk, harga, dan promosi.
- c) Gunakan Metode Analisis yang Beragam. Pertimbangkan untuk menggunakan metode analisis yang beragam, seperti Studi Longitudinal, Eksperimen, Studi Korelasional dan metode analisis lainnya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara variabel-variabel yang akan teliti.
- d) Evaluasi Kualitas Data. Pastikan data yang digunakan berkualitas tinggi dan bebas dari bias. Lakukan validasi data secara menyeluruh untuk memastikan akurasi hasil penelitian berikutnya.
- e) Pertimbangkan Faktor Eksternal. Penelitian berikutnya yang serupa dapat mempertimbangkan faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian, seperti tren pasar, dan perubahan gaya hidup konsumen terhadap budaya minum kopi yang terjadi.

2. Bagi *Work Coffee*

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian serta kepuasan pelanggan, *Work Coffee* perlu menerapkan strategi yang lebih efektif dalam mengoptimalkan kedua aspek tersebut guna meningkatkan daya

saing serta mempertahankan loyalitas pelanggan. Berikut beberapa saran yang dapat diterapkan:

- a) Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Mendorong Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, *Work Coffee* perlu meningkatkan standar layanan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih responsif, ramah, dan profesional dalam melayani pelanggan. Selain itu, penerapan sistem layanan yang lebih cepat dan efisien, seperti penggunaan aplikasi pemesanan online dan metode pembayaran digital, dapat membantu meningkatkan pengalaman pelanggan. Untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan, *Work Coffee* juga dapat mengembangkan sistem feedback yang lebih terstruktur sehingga dapat menindaklanjuti keluhan pelanggan secara cepat dan tepat.

- b) Meningkatkan Fasilitas untuk Menunjang Kenyamanan Pelanggan

Fasilitas juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, *Work Coffee* perlu memastikan bahwa fasilitas yang disediakan dapat menunjang kenyamanan pelanggan. Penyediaan area duduk yang lebih nyaman, desain interior yang lebih menarik, serta fasilitas pendukung seperti *Wi-Fi* dengan kecepatan tinggi, stop kontak di setiap meja, serta pencahayaan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Selain itu, menjaga kebersihan lingkungan kafe, termasuk toilet dan area makan, menjadi faktor penting

untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dan menyenangkan bagi pelanggan.

c) Mengoptimalkan Keputusan Pembelian dengan Strategi Pemasaran yang Lebih Efektif

Keputusan pembelian pelanggan dapat dioptimalkan dengan menerapkan strategi pemasaran yang lebih efektif. *Work Coffee* dapat meningkatkan daya tarik produknya dengan menghadirkan menu eksklusif atau promosi menarik, seperti diskon bagi pelanggan setia atau paket bundling dengan harga lebih hemat. Selain itu, strategi pemasaran digital melalui media sosial dan kerja sama dengan influencer dapat membantu meningkatkan visibilitas *Work Coffee* di pasar yang lebih luas. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, *Work Coffee* juga dapat menerapkan program membership atau loyalty card yang memberikan berbagai keuntungan bagi pelanggan yang sering berkunjung.

d) Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pengalaman Belanja yang Lebih Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat ketika mereka memiliki pengalaman berbelanja yang baik. Oleh karena itu, *Work Coffee* disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, baik secara langsung maupun online. Respons yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan, layanan after-sales yang lebih baik, serta program kepuasan pelanggan seperti diskon khusus bagi pelanggan setia dapat menjadi strategi yang efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, *Work Coffee* dapat memperbaiki aspek yang terbukti signifikan dalam penelitian, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan keputusan pembelian, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat daya saingnya di pasar.

5.3 Keterbatasan

- a) Sampel Terbatas. Penelitian ini menggunakan sampel yang terbatas pada pelanggan *Work Coffee* di Universitas Bhayangkara Jaya, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas.
- b) Metode Pengumpulan Data. Penggunaan kuesioner sebagai satu-satunya metode pengumpulan data dapat membatasi kedalaman informasi yang diperoleh. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode tambahan seperti wawancara atau observasi.
- c) Variabel yang Dibatasi. Penelitian ini hanya fokus pada kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian tidak diteliti.