

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh menggunakan SPSS versi 26 dari hasil analisis mengenai promosi, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Sedotmen di Bekasi Utara, dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Sedotmen di Bekasi Utara. Hal ini dikarenakan promosi penjualan yang ditawarkan oleh Coffee Sedotmen menarik perhatian pelanggan.
2. Harga berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Coffee Sedotmen di Bekasi Utara. Hal ini dikarenakan harga dari Coffee Sedotmen ini memiliki kesesuaian dengan manfaatnya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Sedotmen di Bekasi Utara. Hal ini dikarenakan karyawan Coffee Sedotmen yang bersikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan.
4. Promosi, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Sedotmen di Bekasi Utara.

5.2 Implikasi Penelitian

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Bagi pihak perusahaan

- a) Promosi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa promosi yang menarik mampu menarik perhatian pelanggan dan memberikan nilai tambah yang dirasakan secara langsung oleh mereka. Oleh karena itu, disarankan agar Coffee Sedotmen terus meningkatkan dan memperbarui jenis-jenis promosi yang ditawarkan, dengan mempertimbangkan keberagaman preferensi pelanggan dan tren pasar yang berkembang. Coffee Sedotmen dapat memperkenalkan promosi yang lebih kreatif, seperti diskon musiman, bundling produk, atau program loyalitas yang memberikan penghargaan bagi pelanggan setia. Selain itu, promosi juga dapat difokuskan pada segmen pasar yang lebih spesifik, berdasarkan perilaku dan kebutuhan pelanggan, guna meningkatkan efektivitas dan daya tarik promosi tersebut. Evaluasi berkala terhadap promosi yang telah dilaksanakan sangat penting untuk memahami dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area perbaikan untuk promosi di masa depan
- b) Harga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga Coffee Sedotmen dapat meningkatkan harga dari Coffee Sedotmen ini memiliki kesesuaian dengan manfaatnya. Hal ini

menunjukkan bahwa pelanggan memiliki persepsi yang sangat kuat terhadap nilai yang mereka terima dibandingkan dengan harga yang dibayar. Oleh karena itu, disarankan agar Coffee Sedotmen lebih cermat dalam menetapkan harga yang tidak hanya kompetitif, tetapi juga sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diterima oleh pelanggan. Penetapan harga berbasis nilai (value-based pricing) dapat menjadi strategi yang efektif, di mana harga disesuaikan dengan manfaat emosional dan psikologis yang diterima pelanggan, seperti pengalaman menikmati suasana yang nyaman dan kualitas pelayanan yang ramah. Selain itu, untuk menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka, Coffee Sedotmen dapat mengembangkan kebijakan harga yang fleksibel, seperti memberikan potongan harga untuk pembelian dalam jumlah besar atau memberikan harga spesial untuk pelanggan yang sering berkunjung. Mengadakan survei pelanggan secara berkala untuk mengukur persepsi nilai mereka terhadap harga juga akan membantu perusahaan dalam menentukan apakah harga yang ditawarkan masih sesuai dengan harapan pelanggan.

- c) Kualitas Pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga Coffee Sedotmen dapat meningkatkan sikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, yang berfokus pada empati dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, dapat menciptakan hubungan yang lebih positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, disarankan agar Coffee Sedotmen melakukan pelatihan intensif dan berkelanjutan untuk karyawan dalam aspek komunikasi interpersonal, empati, dan keterampilan menghadapi berbagai tipe pelanggan. Selain itu, perlu adanya penguatan budaya perusahaan yang menekankan pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi, yang dimulai dari pimpinan dan diteruskan hingga seluruh lini karyawan. Program insentif bagi karyawan yang memberikan pelayanan luar biasa juga dapat diterapkan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Implementasi teknologi, seperti sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM), juga dapat membantu Coffee Sedotmen dalam melacak interaksi dengan pelanggan, memahami preferensi mereka, dan memberikan pelayanan yang lebih personal dan responsif. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, Coffee Sedotmen dapat memperkuat citra merek dan meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan secara signifikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan beberapa variabel lain yang relevan dengan topik yang diteliti. Variabel-variabel seperti kualitas produk, lokasi, atau keputusan pembelian dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penambahan variabel ini diharapkan dapat memperkaya analisis serta memberikan pemahaman yang lebih

komprehensif mengenai perilaku konsumen, sehingga hasil penelitian dapat lebih menyeluruh dalam menggambarkan berbagai aspek yang berperan dalam keputusan pelanggan untuk memilih dan tetap setia pada produk atau layanan yang ditawarkan. Penelitian lanjutan dengan variabel tambahan ini juga akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif bagi perusahaan.

