

BAB IV

PENUTUP

Sesudah mengolah data dan analisis secara bertahap ke variabel yang diujikan yaitu mutu layanan, mutu produk maupun kepuasan pelanggan Peacockoffie Gombel Semarang, maka berikut sebagai simpulan dan saran agar bisa memberi manfaat bagi pihak Peacockoffie Gombel Semarang.

4.1 Kesimpulan

Berdasar hasil kajian yang sudah terlaksana, maka bisa ditarik beberapa simpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel kualitas pelayanan (X1) memengaruhi positif maupun bermakna bagi kepuasan konsumen (Y). Melihat dari pada uji t yang menunjukkan bahwa t hitung 6,281 yang berarti nilainya di atas t tabel yakni 1,661 dan signifikansi menunjukkan kurang dari 0,05. Hal tersebut mempunyai arti bahwa bila mengalami perubahan pada variabel kualitas layanan sehingga variabel kepuasan konsumen akan mengalami perubahan pula. Selain itu, melihat dari hasil uji determinasi memperlihatkan bila variabel kualitas layanan menyumbang pengaruh sejumlah 28,7%, artinya kualitas pelayanan sebagai faktor yang turut memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel kualitas produk (X2) memengaruhi positif maupun bermakna bagi kepuasan konsumen (Y). Melihat dari Pada uji t memperlihatkan t hitung 12,027 yang berarti memiliki nilai di atas t tabel

yakni 1,661 dan signifikansinya kurang dari 0,05. Hal tersebut mempunyai arti bahwa jika mengalami perubahan di variabel kualitas produk sehingga kepuasan konsumen pun berubah. Selain itu, melihat dari hasil uji determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki sumbangan pengaruh sebesar 59,6% artinya mutu layanan menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan bermakna bagi kepuasan konsumen (Y). Melihat dari hasil uji F menunjukkan angka 86,897 untuk F hitung dimana nilai di atas F tabel yakni 3,09 dan nilai signifikansi di bawah 0,05. Artinya apabila terjadi perubahan pada variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk, maka variabel kepuasan konsumen juga akan berubah. Selain itu, berdasar hasil dari uji determinasi mutu layanan maupun mutu produk menyumbangkan pengaruh 64,3% terhadap kepuasan konsumen artinya mutu layanan dan kualitas produk secara bersamaan sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan konsumen.

4.2 Saran

Berdasar simpulan yang sudah didapat pada kajian ini, maka terajukan beberapa saran sebagai masukan agar memecahkan permasalahan, yakni:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan pada kualitas pelayanan Peacockoffie Gombel Semarang diantaranya kenyamanan ruangan

Peacockoffie Gombel dimana lebih baik *space* antara meja satu dan lainnya lebih diperbesar lagi agar konsumen bisa menikmati ketenangan saat berada di Peacockoffie Gombel, fasilitas umum seperti toilet lebih dijaga lagi kebersihannya dan lebih baik memberikan pewangi dikamar mandi untuk mengurangi bau yang tidak sedap, suhu AC perlu diperhatikan lagi jika bisa setiap beberapa bulan sekali melakukan *service* AC secara rutin agar udara yang dihasilkan dapat lebih segar, WiFi lebih baik ditambahkan lagi kecepatannya agar pelanggan bisa dengan nyaman menggunakan internet, karena banyak konsumen yang mengeluhkan tempat parkir yang sempit mungkin pihak Peacockoffie Gombel dapat menyewa lahan di sekitar sana untuk dijadikan tempat parkir, kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani konsumen yang masih kurang disarankan untuk Peacockoffie Gombel mempekerjakan 2 karyawan tidak terhitung koki untuk berjaga di bagian depan yang satu bertugas sebagai barista dan satu lagi sebagai kasir agar jika sedang banyak pelanggan barista bisa dengan cepat menyediakan pesannya tanpa perlu mempunyai tugas tambahan, keterampilan pegawai selama merespon keluhan pelanggan dan kesopanan karyawan terhadap konsumen diharapkan karyawan dapat lebih meningkatkan rasa empati lagi dan untuk pihak manajemen dapat memberikan pelatihan-pelatihan sikap terhadap konsumen. Selain itu untuk indikator-indikator yang sudah mendapatkan penilaian baik ada bagusnya untuk dipertahankan.

2. Hasil kajian ini memperlihatkan perlu adanya peningkatan pada mutu produk Peacockoffie Gombel diantaranya konsistensi rasa produk makanan dan minuman mereka, keunikan rasa dan aroma, kemenarikan tampilan penyajian, kesesuaian produk yang didapat dengan gambar didaftar menu, keberagaman pilihan menu, makanan pendamping yang perlu variasi lagi. Saran dari permasalahan tersebut adalah lebih memperhatikan lagi konsistensi rasa setiap produk dengan membuat makanan dan minuman sesuai dengan takaran yang sudah ditentukan karena konsumen menilai kualitas rasa pada saat pembelian pertama dan jika pada saat pembelian kedua mereka merasa terdapat perbedaan maka konsumen akan kecewa. Untuk keunikan atau kekhasan rasa dan aroma yang dinilai belum khas lebih baik Peacockoffie Gombel Semarang melakukan inovasi terkait pemilihan bahan baku produksi minuman dan makanannya dan teknik pembuatan produk agar dapat menghasilkan rasa yang berbeda dibandingkan kedai lain. Selanjutnya untuk kemenarikan tampilan penyajian dimana sebenarnya Peacockoffie Gombel Semarang sudah mempunyai inovasi menggunakan gelas ukur untuk penyajian menu varian kopi, tapi hanya pada menu varian kopi saja dan untuk menu yang lain mereka menggunakan gelas biasa dan sebaiknya mereka lebih berinovasi lagi dengan bentuk-bentuk gelas agar lebih cantik dan tidak monoton sehingga konsumen pun tertarik. Untuk keberagaman pilihan menu dan makanan pendamping bukan hanya seberapa banyak menu yang ditawarkan, tetapi seberapa banyak jenis varian yang bisa ditawarkan contohnya selain minuman kopi, soda dan susu bisa juga

ditambahkan varian teh dan untuk makanan pendamping perlu diadakan inovasi kembali karena menurut konsumen sudah terlalu banyak kedai kopi yang menawarkan menu yang sama. Untuk indikator-indikator yang sudah mendapat penilaian yang baik diharapkan dapat dipertahankan.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan pada kepuasan konsumen diantaranya kepuasan atas pelayanan yang diharapkan, kepuasan atas fasilitas yang diharapkan dan keinginan untuk berkunjung kembali. Saran dari permasalahan tersebut adalah Peacockoffie Gombel Semarang perlu meningkatkan kembali pelayanan dan fasilitas yang ada di Peacockoffie Gombel Semarang seperti yang sudah disarankan sebelumnya agar konsumen ingin berkunjung kembali kesana.
4. Harus melaksanakan kajian lanjut oleh manajemen atau pihak luar perusahaan terkait variabel lainnya seperti harga, citra merek, lokasi untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Hal ini memiliki tujuan agar Peacockoffie Gombel Semarang dapat lebih berkembang lagi kedepannya.