

## **BAB 4**

### **PENUTUP**

#### **2.14. 4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kualitas produk Du Cafe berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (41%) responden menyatakan Du Cafe memiliki kualitas produk baik dan (6%) sangat baik, hal ini karena mereka menilai bahwa rasa makanan dan minuman yang enak, porsi makanan dan minuman yang memadai, dan penyajian makanan dan minuman menarik. Namun terdapat 44% responden menyatakan kualitas produk Du Cafe cukup baik dan 9% responden menilai buruk, hal ini terjadi karena mereka menilai bahwa makanan dan minuman yang disediakan Du Cafe tidak memiliki kekhasan atau dengan kata lain produk yang disediakan tidak memiliki keunggulan dan keistimewaan dibanding cafe lain.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden 50% menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Du Cafe baik dan 14% responden menilai kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini karena mereka menilai bahwa pemberian makanan dan minuman dengan yang dipesan sesuai, petugas kasir yang cepat dan tepat dalam melakukan perhitungan pembayaran, sikap karyawan yang ramah, ruangan tempat menikmati makanan dan minuman yang nyaman, fasilitas pendukung yang layak, dan penyediaan menu yang beragam. Sedangkan 35% responden menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Du Cafe tergolong cukup baik dan 1% berada pada kategori

buruk, hal ini karena mereka menilai penyediaan makanan dan minuman yang lambat, dan karyawan yang memberi respon sangat lama dianggap tidak sesuai dengan harapan konsumen.

3. Kepuasan konsumen Du Cafe berdasarkan hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan tingkat kepuasan konsumen pada Du Cafe tinggi (46%) dan bahkan sangat tinggi (10%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap makanan dan minuman, pelayanan dan fasilitas yang diterima. Namun juga terdapat 39% berada pada kategori cukup dan terdapat 5% berada pada kategori rendah. Responden tidak lagi memiliki keinginan untuk membeli ulang produk Du Cafe karena responden telah merasakan kekecewaan ketika mengunjungi Du Cafe, karena di nilai tidak memiliki kekhasan dari jenis menu makanan dan minuman, karyawan yang lambat dalam menyediakan makanan dan minuman, serta respon karyawan yang lama ketika konsumen membutuhkan bantuan. Dan yang terakhir responden menyatakan bahwa mereka tidak akan merekomendasikan Du Cafe kepada orang lain karena asa kecewa yang mereka rasakan ketika mengunjungi Du Cafe tidak akan mereka bagi kesiapapun.
4. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang artinya adalah, semakin baik penilaian responden atas kualitas produk Du Cafe maka kepuasan konsumen Du Cafe akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas kualitas produk Du Cafe maka kepuasan konsumen Du Cafe akan semakin rendah. Disamping itu, kualitas produk memiliki sumbangan

pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 56,5%. Dengan demikian, apabila Du Cafe ingin meningkatkan kepuasan konsumen, maka harus lebih meningkatkan kualitas produk yang diberikan.

5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang artinya adalah, semakin baik penilaian responden atas kualitas pelayanan Du Cafe maka kepuasan konsumen Du Cafe akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas kualitas pelayanan Du Cafe maka kepuasan konsumen Du Cafe akan semakin rendah. Disamping itu, kualitas pelayanan memiliki sumbangan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 55,6%. Dengan demikian, apabila kafe ingin meningkatkan kepuasan konsumen, maka harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
6. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keduanya secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya adalah, semakin baik penilaian kualitas produk dan kualitas pelayanan Du Cafe maka kepuasan konsumen Du Cafe akan semakin tinggi, namun sebaliknya bila penilaian kualitas produk dan kualitas pelayanan Du Cafe semakin buruk maka kepuasan konsumen Du Cafe akan semakin rendah. Disamping itu, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen,

ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 66,1%. Dengan demikian, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki arah hubungan yang positif terhadap kepuasan konsumen dimana apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan baik maka kepuasan konsumen akan tinggi. Oleh karena itu, kafe harus meningkatkan kualitas produk dan mengoptimalkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen tinggi.

#### **2.15. 4.2 Saran**

Dari kesimpulan diatas, dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat bermanfaat dan berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen Du Cafe dimasa yang akan datang yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh kuat sebesar (0,751) terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa baik dan buruknya kualitas produk Du Cafe Semarang dapat mempengaruhi tinggi dan rendahnya kepuasan konsumen Du Cafe Semarang. Apabila perusahaan ingin memiliki tingkat kepuasan konsumen yang tinggi maka perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk Du Cafe, seperti meningkatkan kekhasan jenis menu makanan dan minuman yaitu dengan menciptakan produk makanan dan minuman yang istimewa atau unggul sehingga tidak didapatkan dari cafe lainnya.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh kuat (0,746) terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan Du Cafe Semarang dapat mempengaruhi tinggi dan rendahnya kepuasan konsumen Du Cafe Semarang. Apabila perusahaan ingin memiliki konsumen dengan tingkat

kepuasan yang tinggi, maka perusahaan perlu melakukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu meningkatkan kecepatan karyawan dalam penyediaan pesanan makanan dan minuman hal ini dapat diatasi dengan memberikan karyawan pelatihan serta *reward* agar memotivasi karyawan untuk berkerja dengan lebih baik, respon karyawan dalam menanggapi permintaan konsumen agar tidak lambat dapat diatasi dengan penambahan jumlah karyawan dan membagi jobdesk dengan tepat agar setiap karyawan paham akan tugas dan tanggungjawabnya.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan konsumen pada Du Cafe adalah cenderung tinggi, yaitu konsumen merasa senang dengan makanan dan minuman yang diterima, senang dengan pelayanan yang diterima, dan senang dengan fasilitas yang diterima. Namun, hal yang perlu diperhatikan yakni meningkatkan keinginan konsumen untuk merekomendasikan Du Cafe pada pihak lain serta keinginan konsumen berkunjung kembali ke Du Cafe dengan menambah kembali menu makanan dan minuman yang diminati konsumen pada saat ini, menghidupkan suasana Du Cafe yang mendukung berbagai kalangan melakukan aktivitasnya selain untuk tujuan makan dan minum namun dapat mendukung konsumen seperti rapat, mengerjakan tugas bagi mahasiswa. Dengan demikian, diharapkan semakin banyak konsumen yang datang dan membeli makanan dan minuman di Du Cafe.