

## **V. SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen Excelso Cafe Jemursari yang paling banyak berkunjung adalah berjenis kelamin perempuan dengan usia rata-rata 22-27 tahun, pendidikan terakhir sarjana/diploma, status pernikahan belum menikah, dan memiliki pendapatan per bulan Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 serta merupakan pegawai negeri/swasta.
2. Konsumen Excelso Cafe Jemursari merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Atribut yang harus dipertahankan berdasarkan Importance Performance Indeks adalah harga, rasa, kebersihan, dan keramahan pegawai. Pengukuran Customer Satisfaction Indeks konsumen Excelso Cafe Jemursari terhadap atribut yang diterapkan adalah sebesar 76.20%, yang berarti konsumen berada pada kategori puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan.
3. Loyalitas konsumen sudah baik, karena jumlah committed buyer sebesar 96% lebih tinggi dari switcher buyer sebesar 40% . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen bersedia untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan ke pihak lain.

### **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, saran untuk Excelso Cafe Jemursari adalah :

1. Excelso Cafe Jemursari sebaiknya segera melakukan perbaikan pada atribut yang terdapat di kuadran I yaitu kesopanan dan kuadran III yaitu aroma dan kerapihan, agar kepuasan konsumen bisa semakin meningkat.
2. Excelso Cafe Jemursari sebaiknya selalu melakukan upgrading menu dan promo agar bisa menarik minat dan mengurangi jumlah konsumen kategori *switcher buyer*.

3. Excelso Cafe Jemursari sebaiknya selalu mempertahankan kinerja pada kuadran II yaitu harga, rasa, kebersihan, dan keramahan pegawai agar kepuasan konsumen tetap stabil dan bahkan bisa meningkat.