

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Karakteristik Konsumen kedai Jokopi Merr Surabaya lebih banyak berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 64% dan rata-rata usia konsumen 17 -25 tahun dengan presentase sebesar 74% yang didominasi oleh pelajar atau mahasiswa dengan presentase 60% dan tingkat pendapatan < Rp. 2.000.000 dengan presentase 62%.
2. Kualitas pelayanan *drive thru* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Hal ini menunjukkan bahwa dengan membangun kualitas pelayanan *drive thru* yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Hal ini menunjukkan bahwa dengan membuat kualitas produk yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen.
4. Rekomendasi strategi peningkatan kepuasan konsumen *drive thru* kedai Jokopi Merr dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada indikator daya tanggap (X1.3) dan mempertahankan kualitas pada indikator empati (X1.5) serta meningkatkan kualitas produk khususnya pada indikator inovatif (X2.1) dan mempertahankan kualitas pada indikator aroma (X2.4).

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

- a. Pada variabel kualitas pelayanan *drive thru*, peneliti menyarankan kepada perusahaan agar meningkatkan kecepatan waktu pelayanan konsumen dan seharusnya kedai Jokopi Merr menambahkan mesin kasir sehingga pemesanan *drive thru*, *dine in* dan *online* dapat dipisah dan menambahkan satu lagi konter *drive thru* agar pemesanan & pembayaran dapat dipisah dengan pengambilan pesanan sehingga pembeli tidak terlalu lama dilayani, serta mempertahankan empati perusahaan atau karyawan kepada konsumennya. Dengan begitu diharapkan konsumen akan merasa sangat puas terhadap pelayanan kedai Jokopi Merr Surabaya.
- b. Pada variabel kualitas produk, peneliti menyarankan agar inovasi produk harus terus dilakukan agar produk minuman dan makanan yang disediakan Jokopi Merr bervariasi sehingga dapat bersaing dengan kompetitor yang selalu melakukan inovasi produk secara rutin serta diharapkan kedai Jokopi Merr dapat mempertahankan aroma nikmat dari makanan dan minuman yang disajikan. Dengan begitu diharapkan konsumen akan merasa sangat puas terhadap produk yang disediakan kedai Jokopi Merr Surabaya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan data awal untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menambah beberapa variabel diluar dari variabel bebas dalam penelitian ini dan disarankan peneliti selanjutnya untuk mencari ruang lingkup yang berbeda dan lebih luas serta menggunakan sampel lebih banyak lagi