

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Quoka Coffee, maka dapat disimpulkan:

1. Atribut yang perlu segera diperbaiki berada pada Kuadran I yaitu kecepatan dan aroma (kopi hitam). Menurut konsumen, pegawai Quoka Coffee kurang cepat dalam melayani konsumen dan aroma dari produk yang disajikan kurang kuat sehingga harapan konsumen lebih tinggi daripada kinerja Quoka Coffee.
2. Tingkat kepuasan konsumen Quoka Coffee sebesar 83,65%, nilai tersebut berada di antara 81% - 100% sehingga dinyatakan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap atribut yang diberikan oleh Quoka Coffee.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian pada konsumen Quoka Coffee yang telah dilakukan, maka dapat disarankan:

1. Atribut yang perlu perbaikan segera yaitu kecepatan dan aroma sehingga perbaikan yang dapat dilakukan seperti mempercepat proses pelayanan pegawai dalam melayani konsumen serta produk yang disajikan ditinjau kembali dalam segi aroma supaya lebih kuat agar menggugah niat konsumen dalam mengonsumsi produk.
2. Hasil tingkat kepuasan konsumen sudah tergolong dalam kategori sangat puas, akan tetapi terdapat beberapa atribut yang perlu diperbaiki. Atribut yang perlu diperbaiki terdapat dalam Kuadran I (prioritas utama), Kuadran II (prioritas rendah), dan Kuadran IV (berlebih) sehingga perlu adanya

peninjauan ulang dalam proses perbaikan agar perusahaan tetap dapat berjalan secara baik dan maksimal.