

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan analisa yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Lokasi memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan di Fore Coffee Shop Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Lokasi yang ditawarkan oleh perusahaan, semakin besar kemampuan untuk mempertahankan Kepuasan Pelanggan.
2. Persepsi Harga memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan di Fore Coffee Shop Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus Persepsi Harga yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pelanggan yang dapat dipertahankan.
3. Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan di Fore Coffee Shop Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pelanggan yang dapat dipertahankan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti untuk menjadi bahan pertimbangan, diantaranya sebagai berikut:

1. Fore Coffee Shop diharapkan dapat mempertahankan kondisi lingkungan yang nyaman sebagai bagian dari faktor lokasi yang menjadi daya tarik utama bagi

pelanggan. Lingkungan yang nyaman tidak hanya menciptakan suasana yang menyenangkan untuk bersantai dan menikmati waktu, tetapi juga berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi Fore Coffee Shop untuk terus memprioritaskan aspek kenyamanan dalam upaya mereka untuk memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Fore Coffee Shop diharapkan dapat mempertahankan keterjangkauan harga sebagai bagian dari persepsi harga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Harga yang terjangkau memungkinkan berbagai kalangan masyarakat menikmati produk mereka, memperluas basis pelanggan dan menciptakan hubungan yang lebih kuat. Dengan menjaga harga yang bersaing, Fore Coffee Shop tidak hanya menarik lebih banyak pelanggan, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi mereka, memastikan bahwa setiap kunjungan memberikan pengalaman yang memuaskan tanpa memberatkan kantong. Hal ini penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.
3. Fore Coffee Shop diharapkan dapat mempertahankan empati sebagai bagian dari kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Empati dalam pelayanan tidak hanya membantu dalam menangani keluhan dan masalah pelanggan dengan lebih efektif, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan. Dengan demikian, mempertahankan empati dalam pelayanan dapat menjadi strategi kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel seperti *experiential marketing* dan kualitas produk, karena variabel tersebut dirasa dapat meningkatkan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, dapat melakukan perluasan cakupan penelitian di kota lain agar dapat lebih memahami variasi regional dalam perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan.