

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dirumuskan menggunakan analisis Deskriptif dan analisis SEM-PLS yang telah dilakukan terkait kepuasan pelanggan, dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Karakteristik pelanggan Tomoro *Coffee* UPN mayoritas kalangan mahasiswa berusia 20-35 tahun, dimana mereka memilih untuk mengunjungi Tomoro *Coffee* UPN karena lokasi mudah dijangkau, serta mendapatkan tempat belajar yang nyaman. Karakteristik pelanggan Tomoro *Coffee* Tenggilis mayoritas pekerja muda laki-laki maupun perempuan dengan kurun usia 20-35 tahun yang berkunjung ke *coffee shop* sebagai tempat untuk bekerja secara remote dan beristirahat. Frekuensi kunjungan perminggu dari masing-masing outlet mayoritas sebanyak 2-3 kali.
2. Tomoro *Coffee* UPN kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, manajemen waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tomoro *Coffee* Tenggilis kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, manajemen waktu tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat merekomendasikan usaha Tomoro *Coffee* UPN dan Tomoro *Coffee* Tenggilis sebagai berikut:

1. Untuk kedua outlet Tomoro *Coffee* perlunya tambahan pegawai pada saat jam-jam sibuk dapat membantu menangani antrean pelanggan, serta mempermudah pegawai untuk beribadah. Dikaarenakan jika hanya 1 pegawai dalam 1 shift kurang optimal dari segi pelayanan dan manajemen waktu.
2. Tomoro *Coffee* UPN dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik. Meskipun memiliki outlet yang relatif kecil namun dapat unggul dengan kompetitor lain. Efisiensi waktu pelayanan diperkuat guna untuk meningkatkan kepuasan dan mendorong loyalitas pelanggan. Tomoro *Coffee* Tenggilis diharapkan agar meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen waktu dalam menjalankan usaha. Seperti halnya, bersikap sopan, ramah dan responsif, serta memberikan kecekatan dalam menyajikan pesanan. Diperlukan pembersihan pohon-pohon yang menghalangi lokasi outlet, dengan tujuan agar penanda visual Tomoro *Coffee* Tenggilis terlihat lebih jelas dan dapat menarik perhatian pelanggan.