

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Eustacio Coffee Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,542 dan nilai p-values 0,000 (lebih kecil dari 0,05), serta nilai t-statistik 4,204 (lebih besar dari 1,645). Pengaruh yang kuat ini relevan karena dalam industri kedai kopi yang kompetitif, produk yang berkualitas tinggi adalah daya tarik utama yang memenuhi ekspektasi dasar konsumen. Indikator kualitas produk yang paling dominan adalah kreativitas desain (X1.3) dengan loading factor 0,923, menunjukkan bahwa tampilan dan estetika produk sangat penting bagi konsumen Eustacio Coffee, terutama mengingat mayoritas pelanggan adalah remaja yang cenderung menghargai visual dan pengalaman instagramable. Secara keseluruhan, kualitas produk dinilai baik oleh responden dengan rata-rata mean 3,93, menegaskan bahwa Eustacio Coffee telah berhasil menyajikan produk yang memuaskan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Eustacio Coffee Surabaya. Pengaruh ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,269 dan nilai p-values 0,038 (lebih kecil dari 0,05), serta nilai t-statistik 2,083 (lebih besar dari 1,645). Meskipun dampaknya lebih rendah dibandingkan kualitas produk, kualitas pelayanan tetap krusial karena menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Indikator daya tanggap karyawan (X2.2) memiliki nilai mean tertinggi yaitu 4,00, yang sangat relevan

mengingat adanya masalah *miss communication* yang teridentifikasi sebelumnya; kecepatan dan kesiapan staf dalam merespon kebutuhan pelanggan menjadi kunci untuk mengatasi hal tersebut dan membangun kepercayaan. Namun, indikator empati (X2.4) dan bukti fisik (X2.5) memiliki nilai mean yang lebih rendah (3,37 dan 3,28), menunjukkan bahwa Eustacio Coffee perlu meningkatkan perhatian personal kepada pelanggan dan memperbaiki aspek fisik seperti penampilan karyawan atau fasilitas untuk memberikan pengalaman yang lebih menyeluruh dan memuaskan.

5.2 Saran

1. Peneliti menyarankan agar variasi produk terus ditambahkan sehingga dapat bersaing dengan kompetitor yang selalu melakukan inovasi produk secara rutin. Dengan begitu diharapkan konsumen akan merasa puas terhadap produk yang disediakan oleh Eustacio Coffee Surabaya.
2. Peneliti menyarankan kepada perusahaan agar meningkatkan komunikasi antara pelayan dan konsumen sehingga tidak terjadi *misscommunication*. Dengan begitu diharapkan konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan di Eustacio Coffee Surabaya.