

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Preferensi konsumen terhadap atribut mutu Minuman Kopi Keliling Di Kota Surabaya yakni pada atribut ke lima dengan nilai total utilitas tertinggi dengan preferensi rasa creamy, harga < Rp. 8.000, desain tutup kemasan *lid cup strawless* dan berkualitas premium.
2. Kepuasan konsumen minuman Kopi Keliling di Kota Surabaya berada pada kategori “sangat puas” dengan nilai CSI sebesar 81,76%. Pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat sebaran yang berbeda, pada kuadran I (prioritas utama) terdapat atribut kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, pada kuadran II (pertahankan prestasi) ada 8 atribut yakni kecepatan waktu penyajian, kopi disajikan sesuai dengan pesanan, karyawan menguasai informasi produk, pelanggan merasa aman dan nyaman saat berinteraksi, memahami kebutuhan pelanggan konsisten bersikap sopan dan ramah, mengutamakan kepentingan pelanggan, melayani tanpa melihat status. Sementara pada kuadran III (prioritas rendah) ada 6 atribut yakni kebersihan dan tampilan gerobak kopi keliling, karyawan berpenampilan rapi dan profesional, peralatan yang digunakan bersih dan terawat, kualitas rasa yang konsisten, ketanggapan karyawan memberikan layanan dan ketersediaan karyawan mendampingi pelanggan dalam memilih menu, serta di kuadran IV (berlebihan) terdapat atribut kemudahan dalam pembayaran.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dan analisis ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengusaha minuman kopi keliling, disarankan untuk meningkatkan kinerja atribut terutama kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, seperti memastikan kesediaan uang kembalian untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Atribut yang sudah dinilai baik, maka perlu dipertahankan, sementara atribut yang masih dianggap kurang penting tetap perlu diperhatikan.

2. Bagi pengusaha minuman kopi keliling di Kota Surabaya disarankan untuk membuat kopi yang disukai dan menjadi preferensi konsumen yang memungkinkan direalisasikan yakni kombinasi rasa creamy berkualitas reguler dan rasa manis berkualitas premium dengan harga Rp8.000-Rp12.000 yang menggunakan desain tutup kemasan *lid cup strawless*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian mengenai analisis preferensi dan kepuasan konsumen yang memfokuskan pada masing-masing merek kopi keliling yang ada di Kota Surabaya lebih mendalam dengan cakupan yang lebih luas.