

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden Kahyangan *Coffee and Eatery* Madiun didominasi oleh remaja, terutama pelajar dan mahasiswa, dengan proporsi perempuan yang lebih besar. Kondisi tersebut sejalan dengan tren perilaku generasi muda yang memanfaatkan *coffee shop* sebagai tempat belajar, bekerja, serta bersosialisasi. Suasana yang nyaman, tampilan ruang yang menarik, dan harga yang sesuai daya beli turut meningkatkan minat kunjungan.
2. persepsi harga, lokasi, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga dianggap layak, lokasi mudah dijangkau, produk dinilai baik dari aspek rasa dan konsistensi, dan layanan mampu memberikan pengalaman positif. Faktor-faktor tersebut menjadi penentu utama terbentuknya kepuasan konsumen di Kahyangan *Coffee and Eatery* Madiun.

5.2 Saran

Saran bagi Kahyangan *Coffee and Eatery* Madiun adalah agar tetap mempertahankan kebijakan harga yang terjangkau serta terus menjaga kualitas minuman, sehingga konsumen tetap merasakan kesesuaian antara harga dan manfaat yang diterima. Pada aspek lokasi, Kahyangan *Coffee and Eatery* Madiun disarankan untuk mengoptimalkan visibilitas area luar, termasuk pemasangan penunjuk arah atau signage yang lebih jelas, agar semakin mudah diakses dan ditemukan oleh konsumen, khususnya

pengunjung baru. Selain itu, konsistensi kualitas minuman perlu terus dijaga, baik dari segi rasa, aroma, maupun tampilan penyajian, guna mempertahankan kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Pada aspek layanan, peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi hal penting yang perlu diperhatikan, terutama terkait kecepatan penyajian, keramahan staf, serta kebersihan area pelayanan, sehingga konsumen memperoleh pengalaman berkunjung yang lebih baik dan nyaman