

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Customer Satisfaction pada pelanggan Trilogi Coffee and Eatery Kota Bengkulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, kesesuaian produk dengan pesanan pelanggan, kualitas makanan dan minuman yang terjaga, kemudahan dalam proses pemesanan, serta tampilan produk yang menarik mampu memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai harga yang ditawarkan dengan kualitas produk yang diterima pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Harga yang terjangkau, sesuai dengan kualitas produk, serta mampu bersaing dengan coffee shop lain membuat pelanggan merasa memperoleh manfaat yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Layanan dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas layanan yang baik dan harga yang sesuai mampu

meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua variabel tersebut saling mendukung dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas terhadap produk maupun layanan yang diberikan oleh *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Customer Satisfaction* (Y) Pernyataan dengan skor paling rendah adalah "Makanan dan minuman di *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu sesuai dengan harapan saya" dengan nilai rata-rata sebesar 4,00, yang masih berada pada kategori baik. Untuk meningkatkan hal ini, *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu disarankan untuk lebih menjaga konsistensi kualitas produk, cita rasa, penyajian, dan pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan akan memperoleh pengalaman yang lebih memuaskan sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat terus meningkat.
2. Variabel Kualitas Layanan (X_1) Pernyataan dengan skor paling rendah adalah "Pesanan disajikan sesuai dengan yang dipesan pelanggan" dengan nilai rata-rata sebesar 3,88, yang masih berada pada kategori baik namun lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Untuk meningkatkan aspek ini, *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu disarankan untuk meningkatkan ketelitian karyawan dalam proses pencatatan dan penyajian pesanan, serta melakukan pengecekan ulang sebelum pesanan diberikan kepada pelanggan. Dengan

demikian, kesalahan pesanan dapat diminimalkan dan keandalan pelayanan dapat semakin meningkat.

3. Variabel Harga (X_2) Pernyataan dengan skor paling rendah adalah "Harga makanan dan minuman di *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu ini terjangkau bagi saya" dengan nilai rata-rata sebesar 4,02, yang masih berada pada kategori baik. Untuk memperkuat aspek keterjangkauan harga, *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu disarankan untuk menyediakan lebih banyak pilihan menu dengan variasi harga yang sesuai dengan berbagai tingkat daya beli pelanggan. Selain itu, pemberian promo atau paket hemat secara berkala dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan persepsi pelanggan terhadap keterjangkauan harga yang ditawarkan.
4. Peneliti Selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *customer satisfaction*, seperti kualitas produk, suasana cafe (*store atmosphere*), lokasi, promosi, atau loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada objek yang berbeda atau dengan jumlah sampel yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih komprehensif.

