

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas produk terbukti berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Fore Coffee. Aspek-aspek seperti konsistensi rasa, keandalan, dan estetika menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas pelanggan. Hal ini mencerminkan pentingnya kualitas produk dalam menciptakan pengalaman konsumsi yang memuaskan. Indikator-indikator dengan kontribusi tertinggi, seperti konsistensi rasa dan kesesuaian produk dengan deskripsi menu, menunjukkan apresiasi pelanggan terhadap produk yang berkinerja baik dan sesuai harapan. Namun, beberapa aspek seperti kesesuaian penampilan produk dengan gambar promosi masih perlu ditingkatkan agar kualitas produk dapat sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, peningkatan berkelanjutan pada kualitas inti produk tetap menjadi strategi utama untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sebaliknya, kualitas pelayanan tidak memiliki kontribusi signifikan terhadap loyalitas pelanggan Fore Coffee. Meskipun pelanggan menghargai kecepatan layanan, akurasi pesanan, dan kemudahan akses, aspek ini belum mencapai tingkat yang mampu memberikan dampak langsung terhadap loyalitas. Mayoritas pelanggan yang merupakan mahasiswa cenderung lebih mengutamakan aspek rasa dan harga daripada pelayanan. Selain itu, pola konsumsi pelanggan yang lebih fokus pada pembelian dan membawa pulang pesanan tanpa berlama-lama di kafe juga menjadi salah satu alasan mengapa kualitas pelayanan tidak menjadi faktor dominan. Untuk memperbaiki hal ini, Fore Coffee dapat meningkatkan kebersihan fasilitas, kenyamanan selama kunjungan, dan kecepatan layanan guna mendukung pengalaman yang lebih optimal bagi pelanggan.

Di sisi lain, suasana toko terbukti memiliki kontribusi signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Elemen pencahayaan, kenyamanan tata letak, serta desain eksterior dan interior memberikan kontribusi penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Namun, aspek kebersihan, aroma, dan penataan barang masih memerlukan perhatian untuk lebih meningkatkan persepsi pelanggan terhadap suasana toko. Upaya untuk menciptakan suasana yang nyaman, didukung dengan perbaikan elemen-elemen yang kurang optimal, dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan menggabungkan peningkatan kualitas produk, perbaikan suasana toko, dan konsistensi dalam pelayanan, Fore Coffee diharapkan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggannya melalui pengalaman yang memuaskan.

## **5.2 Kekurangan Penelitian**

Penelitian yang telah dilaksanakan ini telah sesuai dengan syarat dan pedoman yang telah ditetapkan, namun penelitian ini memiliki beberapa kekurangan, seperti terbatasnya variabel yang diteliti hanya pada kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana toko, sehingga masih terdapat variabel independen lain yang dapat digunakan dalam meneliti loyalitas pelanggan. Cakupan geografis penelitian yang hanya mencakup pelanggan Fore Coffee yang beraktivitas di Jakarta Selatan juga membatasi generalisasi hasil penelitian ke wilayah lain. Selain itu, komposisi responden yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa dan kelompok usia muda membuat hasil penelitian kurang merepresentasikan kelompok usia dan profesi lain.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai langkah memperbaiki kekurangan sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas produk: Fore Coffee perlu mempertahankan konsistensi rasa dan kualitas produknya di seluruh cabang agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang seragam. Selain itu, inovasi produk secara berkala, seperti menciptakan varian baru, menyesuaikan rasa dengan preferensi pelanggan, dan

- meningkatkan kualitas bahan baku, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Produk dengan kualitas tinggi juga perlu didukung dengan branding yang menonjolkan keunggulan produk, seperti bahan organik atau ramah lingkungan, untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan setia.
2. Penguatan suasana toko: Suasana toko yang nyaman dan menarik adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Fore Coffee perlu meningkatkan elemen interior dan layout toko, terutama pada indikator dengan nilai indeks yang lebih rendah, seperti general interior (ST 2) dan layout (ST 6). Penataan toko yang lebih modern, ramah lingkungan, atau Instagrammable dapat memberikan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan. Selain itu, menambahkan area yang fungsional, seperti ruang kerja atau sudut baca, dapat menarik lebih banyak pelanggan yang ingin menikmati suasana toko sambil beraktivitas.
  3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar memasukkan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, atau dapat mengubah objek penelitian agar tidak dibatasi oleh penelitian yang serupa.