

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kepuasan pelanggan Fore Coffee pada generasi Z di Jakarta dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh harga dan kualitas layanan. Semakin kompetitif penetapan harga dan semakin tinggi standar kualitas layanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen generasi Z. Sebaliknya, variabel label halal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan bahwa keberadaan sertifikasi halal saja belum cukup menjadi faktor penentu kepuasan, meski tetap bernilai strategis sebagai hygiene factor dalam konteks religius konsumen Muslim. Masih diperlukan peningkatan optimalisasi strategi penetapan harga yang lebih kompetitif dan konsisten dengan value proposition Fore Coffee, seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan di setiap interaksi pelanggan meliputi aspek kecepatan respon, standar produk yang konsisten, dan keahlian tenaga kerja layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan Fore Coffee di kalangan generasi Z Jakarta adalah pertimbangan harga dan performa kualitas layanan, bukan semata-mata kehadiran label halal.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa terdapat sejumlah keterbatasan dan tantangan yang dijumpai selama proses berlangsungnya penelitian, di antaranya sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian ini terbatas hanya pada generasi z di wilayah Jakarta, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas untuk seluruh pelanggan Fore Coffee di Indonesia yang memiliki karakteristik konsumen dan preferensi yang berbeda.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu harga, kualitas layanan, dan label halal disarankan bagi penelitian selanjutnya

untuk mempertimbangkan faktor-faktor potensial lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (misalnya kualitas produk, citra merek, pengalaman digital, dan suasana gerai).

3. Data dalam penelitian ini dihimpun melalui kuesioner daring berbasis Google Form. Meski pendekatan ini terbilang efisien dan mudah diakses, sehingga rentan terhadap bias respons akibat inkonsistensi pengisian oleh responden. Sehingga peneliti telah melakukan seleksi data untuk menyaring jawaban yang tidak konsisten.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk perluas cakupan lokasi atau wilayah, menambah variabel baru yang relevan seperti citra merek, dan *digital user experience*, serta pertimbangkan variabel mediasi, dan menambah jumlah sampel yang akan diteliti untuk memperkuat data penelitian.

2. Bagi Regulator

Bagi regulator seperti BPJPH dan MUI diharapkan untuk memperkuat sosialisasi sertifikasi halal kepada konsumen generasi z, mempermudah prosedur dan percepat proses sertifikasi halal bagi gerai kopi agar lebih banyak mendapat sertifikasi sebagai standar operasional industri halal nasional.

3. Bagi Pelaku Usaha (Fore Coffee)

Peneliti memiliki saran bagi pelaku usaha Fore Coffee untuk mempertahankan startegi harga kompetitif dengan peningkatan kualias seimbang, optimalkan program loyalitas digital, tingkatkan responsiveness layanan melalui pelatihan staf, dan perkuat visibilitas sertifikasi halal MUI sebagai diferensiasi kompetitif.