

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut merupakan kesimpulan dari penelitian ini:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Lestari Bakery Cake and Shop. Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan lebih besar daripada t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Nilai t hitung untuk variabel Lokasi juga lebih besar daripada t table. Hal ini berarti lokasi yang strategis berkontribusi secara positif terhadap kepuasan konsumen. Konsumen cenderung lebih puas ketika lokasi usaha mudah diakses dan nyaman, yang memudahkan mereka dalam mengunjungi Lestari Bakery.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Lestari Bakery Cake and Shop. Nilai signifikansi uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Meskipun nilai R Square menunjukkan bahwa kedua variabel ini hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi kepuasan konsumen, namun kombinasi keduanya tetap berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa saran yang diharapkan dapat membantu Lestari Bakery Cake and Shop dalam meningkatkan kepuasan konsumen:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Mengingat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Lestari Bakery diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan melatih staf agar lebih responsif, ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Pelatihan mengenai cara berinteraksi yang baik dengan konsumen serta penanganan keluhan pelanggan secara efektif juga bisa

diterapkan untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih menyenangkan.

2. Mempertahankan dan Mengoptimalkan Lokasi Strategis

Lokasi yang strategis telah terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, Lestari Bakery perlu mempertahankan kemudahan akses menuju tokonya. Selain itu, faktor-faktor penunjang seperti ketersediaan parkir, kenyamanan lingkungan sekitar, serta kebersihan di sekitar toko perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan tambahan bagi konsumen yang datang. Jika memungkinkan, Lestari Bakery bisa mempertimbangkan ekspansi atau cabang di lokasi lain yang juga mudah diakses oleh konsumen potensial.

3. Menyediakan Program Loyalitas Konsumen

Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, Lestari Bakery dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan program loyalitas, seperti pemberian diskon khusus atau reward bagi pelanggan setia. Program ini bisa menjadi insentif bagi konsumen untuk terus berbelanja di Lestari Bakery, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dan mendorong hubungan jangka panjang.

4. Menambah Variasi Produk dan Promosi yang Menarik

Meskipun penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan lokasi, faktor lain seperti variasi produk dan strategi promosi juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Lestari Bakery dapat mencoba

menambah variasi produk sesuai dengan permintaan konsumen dan mengadakan promosi rutin untuk menarik minat pelanggan. Misalnya, promosi spesial pada hari-hari tertentu atau paket hemat bisa menjadi cara efektif untuk meningkatkan kunjungan dan kepuasan pelanggan.

5. Melakukan Evaluasi Berkala Terhadap Kepuasan Konsumen

Agar dapat terus meningkatkan kepuasan konsumen, Lestari Bakery disarankan untuk melakukan survei atau evaluasi berkala terhadap persepsi konsumen terkait kualitas pelayanan, lokasi, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mereka. Dengan mendengarkan umpan balik dari konsumen, Lestari Bakery dapat memahami kebutuhan dan harapan konsumen secara lebih baik dan melakukan perbaikan yang relevan.

6. Memperkuat Promosi Digital dan Kehadiran di Media Sosial

Mengingat tren digitalisasi yang semakin meningkat, Lestari Bakery dapat mempertimbangkan untuk memperkuat promosi melalui media sosial dan platform digital lainnya. Kehadiran online yang kuat akan membantu dalam memperluas jangkauan konsumen dan memudahkan pelanggan untuk menemukan informasi mengenai toko, produk, serta promo terbaru.