

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Digital service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop* Marlina Kopi. Marlina Kopi dapat menerapkan dengan baik layanan digital dalam usahanya hal tersebut diikuti dengan kepuasan konsumen yang semakin baik.
2. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop* Marlina Kopi. Marlina Kopi dapat menerapkan kualitas produk secara konsisten maka tingkat kepuasan konsumen dapat meningkat secara nyata.
3. *Digital service quality* dan *Kualitas produk* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop* Marlina Kopi Hal tersebut dikarenakan Marlina Kopi berhasil menerapkan layanan digital yang efisien, andal dan responsif serta penanganan keluhan cepat dimedia sosial. Disisi lain, konsisten cita rasa, inovasi, menu, dan estetika penyajian sebagai wujud kualitas produk juga terbukti memenuhi ekspektasi konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat diperoleh beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Berikut saran yang dapat diberikan:

1. *Digital service quality* pada *Coffee Shop* Marlina Kopi sudah baik. Sebaiknya Marlina Kopi dapat lebih meningkatkan *digital service quality* melalui perbaikan *responsiveness* dan *communication* dengan cara Marlina Kopi menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) dengan target respon maksimal 3 menit dijam padat pengunjung dengan cara menambah jumlah admin shift siang dan mengoptimalkan penggunaan chatbot berbasis AI.
2. Kualitas produk pada *Coffee Shop* Marlina Kopi sudah baik. Sebaiknya Marlina Kopi dapat lebih meningkatkan kualitas produk melalui aspek estetika dengan cara memperkuat *visual experience* dari setiap produk yang disajikan. Maka peningkatan aspek estetika dapat dilakukan membuat SOP plating yang baku melatih barista tentang *food styling*.
3. Kepuasan konsumen pada *Coffee Shop* Marlina Kopi sudah baik. Sebaiknya perusahaan dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen melalui pengalaman terhadap kinerja aktual yang konsisten dan unggul. Untuk lebih meningkatkan kepuasan maka perlu menambah variasi *comfort food* dan menerapkan *real-time stock update* agar pengalaman terhadap kinerja aktual selalu sama atau melebihi ekspektasi konsumen.
4. Bagi peneliti, selanjutnya karya tulis ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai acuan untuk meneliti pada *Coffee Shop* Marlina Kopi dan

hendaknya penelitian ini lebih lanjut bagi peneliti lainnya agar memperhatikan variabel lain di luar *digital service quality*, kualitas produk dan kepuasan konsumen.