

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Karakteristik konsumen di *coffee shop* didominasi oleh konsumen yang berjenis kelamin laki-laki, berusia 21-24 tahun, tingkan pendidikan SMA (sedang kuliah), dan pekerjaannya sebagai pelajar, dan memiliki pendapatan Rp 1.000.000.
2. Pada analisis CSI, pengukuran mengenai kepuasan terhadap atribut-atribut kedai kopi pada *coffee shop* di Kota Jambi sebesar, 75,45%, berarti kepuasan konsumen puas.
3. Kinerja dari *coffee shop* sudah tergolong puas bagi konsumen tapi masih ada beberapa atribut yang masih harus diperbaiki yaitu yang berada pada kuadran 1 untuk dapat meningkatkan kepuasan kinerja harus diperbaiki yaitu perbandingan harga dengan kualitas, dekorasi, kecepatan penyajian.

5.2 Saran

1. Pemilik disarankan agar dapat meningkatkan kinerja mereka terutama di beberapa atribut yaitu perbandingan harga dengan kualitas, dekorasi, kecepatan penyajian supaya mendapatkan kinerja yang lebih optimal.
2. Penulis menyarankan kepada pemilik *coffee shop* untuk mempertahankan atribut-atribut yang sudah baik kinerjanya dan memperbaiki atribut-atribut yang terlalu berlebihan kinerja untuk menghemat biaya.