

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan proses keputusan konsumen membeli kopi arabika di Kota Jambi ialah pada tahapan pengenalan konsumen membeli kopi arabika dikarenakan konsumen menyukai kopi arabika dan sudah menanggapi bahwa mengkonsumsi kopi arabika merupakan hal yang biasa, dengan mencari informasi yang dipengaruhi oleh diri sendiri responden, teman, saudara/kerabat serta sosial media. Berdasarkan hasil perhitungan total skor atribut yang paling dipertimbangkan konsumen kopi arabika di Kota Jambi ialah harga kopi arabika dengan melihat situasi dalam membeli kopi arabika dan apabila kopi arabika yang konsumen akan beli tidak tersedia, konsumen kopi arabika di Kota Jambi lebih memilih membeli jenis kopi lain di tempat yang sama.
2. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan dengan nilai *customer satisfaction index* menyatakan bahwa indek kepuasan konsumen kopi arabika di Kota Jambi berada pada kriteria “puas”.
3. Berdasarkan hasil perhitungan *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara preferensi dan kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi kopi arabika di Kota Jambi.

5.2 Saran

Sesuai dengan penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Produsen kopi arabika di Kota Jambi agar dapat meningkatkan kualitas kopi arabika terutama di beberapa atribut yaitu perbandingan harga dengan kualitas, dekorasi, kecepatan penyajian supaya mendapatkan kinerja yang lebih optimal.
2. Produsen kopi arabika di Kota Jambi memperbaiki dan mempertahankan atribut-atribut yang sudah baik untuk mempertahankan preferensi dan kepuasan konsumen.