

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di Dunawi Coffee and Record, Jambi. Secara khusus, dimensi reliabilitas, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati terbukti menjadi prediktor penting bagi kepuasan pelanggan. Reliabilitas, yang tercermin dari konsistensi kualitas produk dan layanan, berperan krusial dalam membangun kepercayaan konsumen. Daya tanggap, melalui kecepatan dan kesigapan staf, secara langsung meningkatkan persepsi positif pelanggan. Bukti fisik, seperti desain interior yang unik dan kebersihan tempat, menciptakan suasana yang nyaman dan menarik.

Sementara itu, jaminan, yang dibangun dari kompetensi dan kredibilitas staf, memberikan rasa aman dan keyakinan kepada konsumen. Terakhir, empati, atau kemampuan staf untuk memahami dan merespons kebutuhan personal konsumen, berhasil membentuk loyalitas mendalam dan rasa memiliki komunitas di antara pelanggan. Semua dimensi ini bekerja sinergis untuk tidak hanya membuat konsumen puas, tetapi juga mendorong mereka untuk menjadi pelanggan setia, kembali berkunjung, dan secara aktif merekomendasikan Dunawi Coffee and Record kepada orang lain.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Untuk Dunawi Coffee And Record

1. Pertahankan dan Tingkatkan Konsistensi (Reliabilitas): Dunawi Coffee and Record harus terus fokus pada standarisasi dan pemeliharaan kualitas produk (kopi dan rekaman) serta layanan di setiap interaksi. Pastikan setiap kunjungan konsumen memberikan

pengalaman yang konsisten dan sesuai harapan, karena ini adalah fondasi kepercayaan dan loyalitas.

2. Perkuat Kecepatan dan Kesigapan Staf (Daya Tanggap): Lakukan pelatihan berkelanjutan untuk staf agar selalu siap siaga, responsif, dan proaktif dalam melayani konsumen. Kecepatan dalam melayani pesanan, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan akan sangat meningkatkan kepuasan instan dan menciptakan kesan positif.

3. Jaga Estetika dan Kenyamanan Fisik (Bukti Fisik): Terus investasikan pada pemeliharaan desain interior yang unik, kebersihan yang ketat di seluruh area *coffee shop*, serta ketersediaan fasilitas yang nyaman dan terawat. Tampilan fisik yang menarik dan lingkungan yang nyaman adalah daya tarik utama yang mendorong kunjungan berulang.

4. Bangun Kepercayaan Melalui Kompetensi dan Integritas (Jaminan): Pastikan staf memiliki pengetahuan produk yang mendalam dan menunjukkan profesionalisme serta keramahan. Transparansi dalam operasional dan komitmen terhadap janji-janji akan memperkuat rasa aman dan keyakinan konsumen.

5. Kembangkan Pendekatan Personal (Empati): Dorong staf untuk berinteraksi secara personal dengan konsumen, mencoba memahami preferensi mereka, dan memberikan perhatian individu. Sentuhan pribadi dan kemampuan untuk "memahami" pelanggan akan menciptakan ikatan emosional dan loyalitas yang kuat, bahkan membentuk komunitas pelanggan yang solid.

5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Eksplorasi Faktor Pembentuk Dimensi Kualitas Pelayanan: Penelitian di masa depan dapat menggali lebih dalam faktor-faktor spesifik yang membentuk persepsi reliabilitas, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati di mata konsumen Dunawi Coffee and

Record. Ini bisa berupa studi kualitatif mendalam.

2. Perbandingan dengan Kompetitor: Lakukan studi komparatif dengan *coffee shop* lain di Jambi untuk melihat bagaimana Dunawi Coffee and Record berkinerja relatif terhadap kompetitor dalam dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

3. Pengukuran Dampak Bisnis Kuantitatif: Lakukan penelitian kuantitatif yang lebih kompleks untuk mengukur dampak langsung peningkatan setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap metrik bisnis yang konkret, seperti peningkatan penjualan, rata-rata pengeluaran per pelanggan, frekuensi kunjungan, atau jumlah pelanggan baru yang berasal dari rekomendasi