

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan *cafe* kupu bistro, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan harga di *Cafe* Kupu Bistro yang terdiri dari dimensi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat yang dipersepsikan sudah berada dalam keadaan baik. Hal yang masih dianggap kurang baik dan perlu perbaikan adalah kesesuaian harga dengan kualitas produk.
2. Persepsi pelanggan tentang harga *cafe* kupu bistro yang terdiri dari dimensi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat yang dipersepsikan menurut sebagian besar pelanggan sudah baik. Hal yang masih dianggap kurang baik dan perlu perbaikan adalah tingkat kesesuaian harga dengan kualitas.
3. Loyalitas pelanggan *cafe* kupu bistro relatif sudah cukup, dimana konsumen sampai pada tahapan *customers*, dimana pada tahapan ini memberikan gambaran bahwa konsumen sudah melakukan pembelian ulang, penolakan terhadap produk pesaing dan melakukan pembelian

di luar lini produk namun belum berkontribusi terhadap *word of mouth* atau merekomendasikan produk kepada orang lain.

4. Terdapat pengaruh yang kuat antara harga dengan loyalitas konsumen. Apabila perusahaan memperhatikan unsur-unsur harga yang mencakup keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat, yang dipersepsikan maka akan mendorong konsumen menjadi pelanggan yang loyal.

Dari pembahasan di Bab IV tentang pelaksanaan harga di *cafe* Kupu Bistro terdapat beberapa masalah, diantaranya:

1. *Cafe* Kupu Bistro belum menyesuaikan harga dengan kualitas produk dengan baik, dimana banyak konsumen yang merasakan belum cukup puas dengan kualitas dan cita rasa yang di berikan.
2. Pelanggan *Cafe* Kupu Bistro belum merekomendasikan produk kepada orang lain dengan baik, dimana banyak pelanggan tidak mengkomunikasikan dikarenakan rasa, kualitas yang mereka rasakan dari *cafe* kupu bistro belum cocok direkomendasikan kepada orang lain.

5.2 Saran

1. Guna mengatasi permasalahan *cafe* kupu bistro belum menyesuaikan harga dengan kualitas produk dengan baik, sebab banyak konsumen yang merasakan belum cukup puas dengan kualitas dan cita rasa yang

diberikan.” maka cafe kupa bistro menitikberatkan pada bagian, *Sous chef* *Sous Chef* adalah orang yang memimpin cook secara profesional, dimana *Sous Chef* memiliki tugas-tugas sebagai berikut, Menyediakan bahan-bahan makanan, Menyajikan makanan yang dipesan, dan Mengatur para cook dimana *Sous chef* harus bekerjasama dengan bagian *cook* guna untuk memperkuat cita rasa makanan dan mampu berinovasi dalam mengolah produk-produk makanan dan minuman, agar memiliki kualitas yang baik, Pembagian tugas dapat dilakukan dengan memberikan tanggung jawab kepada bagian *Sous chef* dan *Cook*, selama proses pembuatan makanan-makanan dan minuman yang akan disajikan kepada pelanggan. Dengan kinerja *Sous chef* dan *cook* yang baik maka kualitas yang buruk tidak akan sampai ke konsumen”.

2. Guna mengatasi permasalahan “Pelanggan *Cafe* Kupa Bistro belum merekomendasikan produk kepada orang lain dengan baik, di mana banyak pelanggan tidak mengkomunikasikan dikarenakan rasa, kualitas yang mereka rasakan dari *cafe* kupa bistro belum cocok direkomendasikan kepada orang lain. *Cafe* kupa bistro harus memberikan jaminan terhadap setiap produk baik makanan maupun minuman yang dijual. Karena dengan jaminan produk yang baik konsumen akan terpuaskan, sehingga konsumen akan mengkomunikasikan tentang harga, cita rasa dan manfaat yang mereka dapatkan dari produk maupun pelayanan *Cafe* kupa bistro.