

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul Analisis Pengembangan *Service Excellent dan High Quality Product* dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Tamini Square yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan:

1. *Service Excellent* dan *High Quality Product* merupakan dua aspek penting yang saling berhubungan dalam memberikan kepuasan pelanggan di Kopi Kenangan Tamini Square. *Service excellent* melibatkan pelayanan yang ramah, efisien, dan personal kepada pelanggan, sedangkan *high quality product* melibatkan komitmen terhadap kualitas dari produk yang ditawarkan.
2. Analisis SWOT menunjukkan bahwa Kopi Kenangan Tamini Square memiliki kekuatan internal seperti sertifikasi halal, variasi menu yang bervariasi, dan budaya pelayanan yang baik. Namun, ada kelemahan seperti kurangnya konsistensi dalam pembuatan produk dan kurangnya SDM. Peluangnya termasuk melakukan inovasi berkelanjutan dan membangun hubungan yang lebih dalam dengan konsumen, sementara tantangannya adalah persaingan dengan pesaing sejenis dan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaing.
3. Untuk meningkatkan *service excellent* dan *high quality product*, Kopi Kenangan Tamini Square dapat memanfaatkan strategi SO dengan melakukan inovasi berkelanjutan dan memperkuat hubungan dengan konsumen. Selain itu, perusahaan juga dapat menggunakan strategi WO dengan meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM serta mengumpulkan umpan balik pelanggan untuk meningkatkan produk dan layanan.

4. Dalam menghadapi tantangan dari pesaing usaha yang sama dan tantangan eksternal, Kopi Kenangan Tamini Square dapat menggunakan strategi ST dengan mempertahankan kualitas produk dan layanan serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Selain itu, strategi WT juga dapat digunakan dengan meningkatkan konsistensi dalam pembuatan produk dan penyempurnaan pengendalian emosi staf.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah perlu fokus pada peningkatan konsistensi dalam pembuatan produk dan pelayanan, serta pengembangan SDM untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan layanan yang lebih baik. Selain itu, perusahaan juga perlu memanfaatkan hubungan yang telah dibangun dengan pelanggan untuk mengumpulkan umpan balik dan melakukan inovasi berkelanjutan dalam produk dan layanan. Dengan demikian, Kopi Kenangan Tamini Square dapat terus mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saingnya di pasar.

