

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pelanggan Mixue di Bandar Lampung tergolong tinggi, dengan mayoritas responden merasa puas terhadap kualitas produk, harga yang terjangkau, serta kebersihan outlet. Hasil analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa Mixue berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan dalam aspek kualitas produk dan harga yang kompetitif. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan terutama pada jam sibuk, kenyamanan tempat duduk di beberapa outlet, serta transparansi informasi mengenai bahan baku produk. Selain itu, meskipun kepuasan pelanggan sudah tinggi, ada peluang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih inovatif.

5.2 Saran

1. Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Mixue disarankan menambah jumlah staf atau menerapkan sistem antrean yang lebih baik pada jam sibuk agar pelayanan lebih cepat dan pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama.

2. Optimalisasi Manajemen Antrian

Penggunaan teknologi seperti pemesanan mandiri (self-ordering system) atau pemesanan online dapat membantu mempercepat proses transaksi dan mengurangi antrean panjang di outlet.

3. Peningkatan Kenyamanan Outlet

Mixue dapat mempertimbangkan pengaturan ulang tata letak kursi dan meja atau memperluas area duduk di outlet yang sering

ramai agar pelanggan merasa lebih nyaman saat menikmati produk mereka.

4. Transparansi Informasi Produk

Menyediakan informasi lebih rinci mengenai bahan baku, komposisi, dan kandungan gizi pada menu atau kemasan produk dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat citra merek.

5. Strategi Loyalitas Pelanggan

Untuk meningkatkan retensi pelanggan, Mixue dapat menawarkan program loyalitas seperti sistem poin, diskon untuk pelanggan tetap, atau promosi khusus yang mendorong pembelian berulang.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, Mixue dapat lebih meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan memperkuat posisinya dalam industri minuman dan es krim di Bandar Lampung.