BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan konsumen kopi ketje. Dengan menggunakan analisis tingkat kepuasan harapan dan kinerja. Banyak varian menu yang di tawarkan di kopi ketje seperti, kopi susu ndeso, es kopi susu klepon, dan masih banyak varian menu lainnya. Berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh nilai tingkat kesesuaian seluruh item sebesar 94,77%. Dan berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nialinya sebesar 84,45%. Artinya kepuasan konsumen atas atribut atribut yang digunakan dalam penelitian "Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Ketje Di Bandar Lampung Dengan Menggunakan Metode IPA dan CSI" berada dalam skala sangat puas artinya kualitas dari produk Kopi Ketje sesuai dengan harapan konsumen.

5.2 Saran

Kopi Ketje merupakan kedai kopi yang tergolong baru. Dimana setiap dari kedai kopi ketje tersebut tergolong ramai. Kopi ketje disini menjaga kualitas dari produk produknya supaya konsumen tidak merasakan kecewa setelah menikmati produk dari kopi ketje tersebut dan kopi ketje ingin meningkatkan kepuasan konsumennya. Tentu setelah dilakukan penelitian ini pihak pengelola kopi ketje bisa melihat atribut atribut yang digunakan dalam penelitian untuk melihat kekurangan atau kelebihan agar pihak dari kopi ketje meningkatkan kualitas produknya.