

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Simpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV yang telah dilakukan oleh penulis, maka kesimpulan yang dapat penulis kemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan atribut, atribut yang sangat penting dan wajib dimiliki oleh sebuah *coffee shop* adalah rasa kopi yang nikmat, rasa kopi konsisten dari waktu ke waktu, aroma kopi yang mengundang selera, dan *barista* cepat dalam membuat minuman kopi.
2. Berdasarkan hasil analisis *perceived quality*, Starbucks Coffee memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan Coffee Bean. Starbucks Coffee memiliki keunggulan pada rasa kopi yang lebih nikmat, tidak hambar, serta konsisten dari waktu ke waktu, aroma kopi lebih mengundang selera, minuman kopi-nya lebih mampu menghilangkan kantuk, kemasan minuman kopi lebih menarik, pelayanan lebih memuaskan, dan suasana *coffee shop* lebih nyaman. Sedangkan Coffee Bean memiliki keunggulan pada penampilan sajian kopi yang lebih menarik, menu yang ditawarkan lebih bervariasi, serta *coffee shop* lebih bersih di bandingkan Starbucks Coffee.
3. Berdasarkan hasil analisis *perceived price*, Coffee Bean dinilai memiliki harga yang lebih mahal dibandingkan dengan Starbucks Coffee.
4. Berdasarkan hasil analisis keunggulan bersaing, Starbucks Coffee lebih unggul dibandingkan dengan Coffee Bean.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Saran

Ⓒ Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV yang telah penulis lakukan, maka saran yang dapat penulis kemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *perceived quality*, saran penulis untuk Starbucks Coffee adalah memperbaiki kinerjanya dengan memperhatikan dan menjaga kebersihan *coffee shop*, memperbaiki penampilan sajian kopi agar lebih menarik, serta memperbanyak variasi menu baik makanan maupun minuman. Untuk Coffee Bean, disarankan untuk memperbaiki rasa minuman kopi serta manfaatnya sebagai penghilang kantuk, lebih higienis dalam proses pembuatan minuman atau makanan, *barista* harus bisa lebih cepat dalam membuat minuman kopi, serta suasana *coffee shop* harus dibuat lebih nyaman lagi.
2. Untuk Starbucks Coffee dan Coffee Bean, terutama Coffee Bean yang memiliki harga yang dinilai lebih mahal, disarankan untuk meningkatkan kualitas agar harga sesuai dengan manfaat yang diberikan, selain itu juga memperbanyak promosi untuk mengubah persepsi konsumen yang cenderung menganggap harga di kedua *coffee shop* ini “Mahal“. Misalnya dengan memberikan promo harga yang lebih rendah atau pada jam tertentu, dan lain sebagainya sehingga konsumen tertarik dan merasa harga yang diberikan pantas bahkan cenderung murah.
3. Dengan melihat hasil analisis keunggulan bersaing, Coffee Bean disarankan untuk memperbaiki kinerjanya agar dapat menyaingi Starbucks Coffee. Sedangkan untuk Starbucks Coffee disarankan mempertahankan kinerjanya dan juga memperbaiki kelemahan, karena banyak bermunculan *coffee shop* baru sehingga Starbucks Coffee dan Coffee Bean juga harus selalu meningkatkan performanya agar siap menghadapi para pesaing baru dan tetap eksis di industri ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.