

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung sangat penting untuk diperhatikan agar memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh tersebut dinilai besar, sehingga apabila kualitas pelayanan baik, maka akan semakin baik pula pengaruh kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung, sehingga kedua variabel itu dapat dijadikan sebagai faktor penunjang bagi kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, semakin tinggi kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung maka akan semakin besar kualitas pelayanan. Kontribusi tersebut akan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung.
3. Setiap kenaikan 1 skor kualitas pelayanan (X) akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada *Cafe* rame-rame Bandung (Y) sebesar 78.89 % dengan catatan variabel bebas kualitas pelayanan (X) konstan atau tetap.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang meliputi :

1. Kualitas pelayanan tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya agar memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe rame-rame* Bandung. Kualitas pelayanan dimaksud dilakukan antara lain melalui pengkajian dan perumusannya secara lebih rasional sesuai dengan tuntutan masalah yang menjadi fokus perhatian kebijakan, mensosialisasikan kebijakan secara lebih baik kepada masyarakat, memperbaiki sikap pelaksana kebijakan, melengkapi sarana yang diperlukan dan standar prosedur pelaksanaan yang menjadi penuntun bagi pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Oleh karena masih besarnya pengaruh faktor lain terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe rame-rame* Bandung, maka agar faktor tersebut dapat diketahui, perlu dilakukan penelitian lanjutan. Dengan demikian, diperoleh informasi secara jelas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *Cafe rame-rame* Bandung, selain faktor kualitas pelayanan.