

BAB V

SIMPULAN dan SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan masalah yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan *Atmosphere Resort Cafe* saat ini terhadap kepuasan konsumen kurang memuaskan, karena terdapat kesenjangan negatif (-14,28) antara tingkat harapan pelanggan dengan tingkat pelayanan yang diberikan.
2. Karakteristik kebutuhan pelanggan yang diharapkan dari *Atmosphere Resort Cafe*, antara lain kecepatan proses pemesanan menu *Cafe* hingga makanan disajikan, kebersihan toilet *Cafe*, kecepatan *Cafe* dalam melayani kebutuhan konsumen, kesesuaian harga dengan kualitas makanan dan minuman yang disajikan *Cafe*, kecepatan *Cafe* dalam menghadapi keluhan konsumen.
3. Karakteristik teknik yang diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, antara lain: pelatihan kepada karyawan (20.53%), tingkat pendidikan karyawan (13.75%), ketersediaan perlengkapan alat kebersihan (10.62%), kecukupan jumlah karyawan(10.40%), tingkat pengalaman karyawan(10.36%).

5.2 Saran

Saran-saran yang diberikan kepada pihak *Atmosphere Resort Cafe*, antara lain:

1. Melakukan pelatihan, pengarahan, serta evaluasi secara periodik agar kualitas layanan yang diberikan terus meningkat. Dengan memberikan pelatihan secara periodik dan menyeluruh maka diharapkan kecepatan proses pemesanan menu *cafe* hingga makanan disajikan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi lebih singkat, selain itu dengan melakukan pelayanan maka keluhan konsumen dapat diatasi dengan waktu yang lebih cepat oleh para karyawan *Atmosphere Resort Cafe*.
2. Melakukan perbaikan terhadap karakteristik teknik yang lain seperti kualitas bahan baku dengan cara mencari supplier yang lebih baik, tingkat keahlian *chef* dengan cara mencari *chef* yang lebih berpengalaman.
3. Melakukan perbaikan terhadap kebutuhan konsumen yang lainnya sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh atas masukan dari para pelanggannya yang belum sempat dibahas pada penelitian ini.