

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di “MU CAFÉ”, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Analisis Profil Responden  
Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 100 responden, ternyata terbanyak berusia 26-30 th,(55%), 80 orang atau 80% dari 100 orang berjenis kelamin laki-laki, berpendidikan perguruan tinggi 70%, responden yang terbesar dari kalangan wiraswasta 60 orang (60%), 55 orang responden pendapatan dalam sebulan lebih dari Rp. 2.000.000 (55%)
- Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen “MU CAFÉ” sudah diusahakan semaksimal mungkin, seperti: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).
- Harapan responden terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan di “MU CAFÉ” dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini berdasarkan hasil perolehan data dari kuesioner yang disebarkan kepada konsumen “MU CAFÉ” diperoleh rata-rata harapan responden mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan sebesar 3,7095, hal ini berarti responden menyatakan setuju terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen “MU CAFÉ” dan berharap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh manajemen “MU CAFÉ” lebih baik dari yang responden rasakan.
- Tanggapan responden mengenai pelaksanaan atribut kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak manajemen “CAFÉ MU” dapat dikatakan cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil perolehan data dari kuesioner yang disebarkan kepada konsumen “MU CAFÉ” diperoleh rata-rata tanggapan responden mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan sebesar 3,7145, ini berarti

tanggapan responden setuju mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen “MU CAFÉ”.

- Berdasarkan perhitungan korelasi Rank Spearman ( $r_s$ ), maka diperoleh  $r_s$  sebesar 0.857, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat atau tinggi dan arah positif antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan konsumen). Berdasarkan hasil perhitungan analisis uji hipotesa, didapat nilai  $t$  hitung adalah sebesar 11.552 dan nilai  $t$  tabel yang diketahui dengan melihat daftar tabel distribusi  $t$  sebesar 1.66 dengan taraf signifikansi 0,00 atau pada taraf kemelesetan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari pada  $t$  tabel, dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka hipotesis dapat diterima. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi ( $k_d$ ) maka diperoleh  $k_d$  sebesar 73.4%. Artinya tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh sebesar 73.4%. Sisanya 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran-saran

1. Peletakan dekorasi panggung (stage) live music supaya lebih diperluas, menampilkan lagu-lagu yang sesuai dengan trend, dan dapat direquest (pesan) oleh konsumen agar konsumen dapat menikmati lagu kesukaannya sambil menikmati makanan.
2. Jumlah tempat duduk dan meja di tambah supaya konsumen bisa lebih nyaman lagi dalam menonton atau mendengarkan live music karena jumlah tempat duduk nya tidak memadai
3. disediakannya sarana non operasional seperti toilet karena konsumen harus berjalan jauh dulu ke toilet karena di “MU CAFÉ” tidak ada toilet di dalam kafe nya.
4. Kecepatan melayani harus lebih cepat lagi karena konsumen merasa kecepatan dalam melayani konsumen dirasa kurang. Jadi kecepatan dalam melayani konsumen harus ditingkatkan lebih baik lagi oleh pihak “MU CAFÉ”

5. Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pun dirasakan kurang oleh konsumen “MU CAFÉ” dan ini harus diperhatikan oleh manajemen “MU CAFÉ”