

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan analisis pembahasan serta uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tujuan pelayanan yang diberikan oleh EVERGREEN Cafe n Resto adalah untuk memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, mempertahankan konsumen yang ada, menghadapi persaingan, menarik para konsumen yang baru
2. Kualitas pelayanan yang diberikan EVERGREEN Cafe n Resto cukup baik. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden yang ada dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan EVERGREEN Cafe n Resto.
3. Korelasi diantara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah positif, kuat dan searah. Hal itu didapat dari perhitungan koefisien korelasi rank spearman yang bernilai positif dengan  $r_s = 0.5224$  berarti hipotesis yang diajukan oleh penulis, yaitu jika kualitas pelayanan perusahaan ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat, ternyata benar. Dari hasil analisis statistik uji diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6.065 > 1.671$ . maka diperoleh kesimpulan

bahwa H1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

4. Pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan analisis koefisien determinasi ternyata cukup besar yaitu 27.29 %. Sedangkan sisanya sebesar 72.71% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas penulis mencoba memberikan saran pada EVERGREEN Cafe n Resto sebagai berikut:

1. Mengingat bahwa persaingan yang ada dalam bidang usaha Cafe n Resto semakin ketat dewasa ini sebaiknya perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingnya yang semakin lama semakin banyak. Hal ini untuk menghindari beralihnya konsumen ke Cafe n Resto lain dikarenakan kualitas pelayanan pesaing yang jauh lebih baik.
2. Pihak EVERGREEN Cafe n Resto perlu mengadakan survei secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan oleh cafe and resto tersebut tersebut telah memenuhi harapan dan memuaskan para konsumennya, serta untuk mengetahui posisi EVERGREEN bagi para konsumennya dibanding dengan para pesaing lainnya .
3. Pihak EVERGREEN perlu berusaha untuk memperbaiki pelayanan yang dirasakan oleh konsumennya masih biasa-biasa saja dan kurang memuaskan, seperti pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam membantu konsumen,

kesiapan karyawan dalam melayani konsumen, dan hal lain-lain yang masih dirasakan biasa oleh konsumen

4. Pada akhirnya EVERGREEN Cafe n Resto harus memperhatikan kepuasan para konsumennya dengan mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah dianggap memuaskan dan diharapkan kualitas tersebut dapat terus ditingkatkan sehingga dengan demikian para konsumen akan merasa lebih puas atas jasa pelayanan yang diberikan oleh EVERGREEN Cafe n Resto.