

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Cafe Newspaper, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- ✦ Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka didapat hasil yang menyatakan bahwa pengaruh yang lemah antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen. Dimana unsur-unsur seperti: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy harus selalu diperhatikan. Jika kualitas pelayanan dilakukan dengan lebih baik maka akan tercipta loyalitas konsumen. Selain itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi lemahnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, yaitu produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan selera konsumen, harga yang tidak sesuai dengan kualitas makanan, lokasi yang strategis tapi banyak pesaing dengan bisnis yang serupa, promosi yang kurang gencar dilakukan, karyawan yang kurang koordinasi saat ramai pengunjung.
- ✦ Dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berstatus mahasiswa/i, dengan jumlah konsumen yang datang kebanyakan pria, dimana mayoritas usianya 22 – 27 tahun,

dan frekuensi kedatangan ke Cafe Newspaper sebagian responden tidak tentu.

- ✦ Dari hal kualitas pelayanan, tanggapan responden terhadap Cafe Newspaper yaitu cukup baik, hal ini terbukti dengan adanya pernyataan para responden yang rata-rata menjawab cukup baik dan baik. Hal ini tentu saja menjadi tolak ukur bagi pihak perusahaan untuk dapat lebih meningkatkan mutu/kualitas pelayanannya di masa yang akan datang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengajukan saran atau usulan perbaikan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi *Cafe Newspaper*. Saran-saran tersebut antara lain:

- ✦ Dalam hal kecepatan makanan atau minuman yang dihidangkan harus lebih ditingkatkan lagi agar konsumen tidak menunggu lama, khususnya pada saat pengunjung sedang ramai. Maka sebaiknya perlu diadakan koordinasi dan komunikasi yang lebih efektif antara karyawan yang melayani konsumen dengan karyawan yang di bagian dapur. Atau bila harus menunggu agak lama, pengunjung diberikan *snack* sebelum hidangan tersedia.
- ✦ Pelayan harus bersikap ramah terhadap pengunjung, walaupun pelayan merasa tidak suka dengan pengunjung karena pelayan tidak boleh memilih-milih dalam melayani konsumen.

- ✦ Menu yang ditawarkan lebih bervariasi dan disesuaikan dengan selera konsumen, supaya konsumen yang tidak menyukai makanan Thailand dan Vietnam bisa mencoba makanan lain yang sesuai dengan selernya.
- ✦ Harga yang ditetapkan lebih terjangkau oleh mahasiswa/i maupun oleh karyawan, sesuai dengan standar kualitas makanan.
- ✦ Porsi makanan disesuaikan dengan harga yang telah ditentukan.
- ✦ Promosi lebih sering dilakukan, misal dengan adanya potongan harga pada hari-hari biasa dan pada jam tertentu. Hal ini untuk meningkatkan pendapatan perusahaan dan menarik pelanggan lebih banyak.
- ✦ Penataan interior diganti atau diperbaharui setiap 3 bulan sekali agar pengunjung tidak merasa bosan.