

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di *Cafe WestEnd Food & Flower* berlokasi di *High Street, Shop No.4/1 Freemantle*, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan dari para responden yang mengisi kuesioner, secara umum sebagian besar dari mereka telah menyatakan merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh *Cafe WestEnd Food & Flower*. Walaupun begitu masih ada beberapa dimensi pelayanan yang masih kurang memuaskan seperti : kesiapan karyawan untuk melayani ketika dibutuhkan konsumen, pemahaman karyawan mengenai kebutuhan spesifik konsumen, dan peralatan modern yang dimiliki *Café Westend Food & Flower*.
2. Berdasarkan kesimpulan nomor 1 dapat diketahui bahwa kelemahan utama dari *Cafe WestEnd Food & Flower* terdapat pada jumlah dan kualitas karyawan yang mereka sediakan untuk melayani konsumen.
3. Berdasarkan analisis korelasi Rank Spearman pada bab 4, dapat dilihat bahwa  $r_s$  yang dihasilkan adalah sebesar 0,708, artinya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe WestEnd Food & Flower* berada pada korelasi yang cukup kuat.

4. Berdasarkan  $r_s$  yang didapat dari kesimpulan nomor 3, maka diperoleh hasil :

$$KD = 0,708^2 \times 100\% = 50 \%$$

Hal ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe WestEnd Food & Flower* sebesar 50 % dan sisanya dianggap disebabkan oleh faktor lain di luar penelitian.

5. Berdasarkan hasil perhitungan uji signifikan dengan menggunakan program SPSS versi 12.0 didapat bahwa hasil signifikan yang didapat adalah 0,000 , dengan hasil tersebut maka signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di *Cafe WestEnd Food & Flower*.

## 5.2 Implikasi Manajemen

Dari hasil penelitian ini dapat membantu pemasar untuk mengetahui bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat penting dalam menentukan dimensi kepuasan yang dirasakan setiap konsumen. Dimensi kualitas pelayanan adalah fasilitas yang ditawarkan dalam bentuk fisik (*tangibles*), konsistensi dan keandalan jasa (*reliability*), kesigapan dan cepat tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas (*responsiveness*), keterampilan dan keramahan petugas serta jaminan keamanan bagi pengguna jasa (*assurance*), serta sikap yang simpati dan komunikatif yang dilakukan petugas dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan konsumen (*emphaty*) yang dapat mempengaruhi dimensi kepuasan konsumen (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*).

Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa harus ada suatu kerja sama yang baik antara pihak Manajemen Sumber Daya Manusia dengan pihak Manajemen Pemasaran agar dimensi dari kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap dimensi

kepuasan konsumen, serta pemasar perlu mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan atau kinerja yang diberikan pihak *cafe* sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan loyal pada *cafe* tersebut dan pada akhirnya konsumen tersebut akan menceritakan tentang hal-hal positif yang diperoleh dari *cafe* tersebut kepada teman atau saudaranya. Tetapi sebaliknya, bila kinerja yang diberikan oleh pihak *cafe* tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen merasa tidak puas dan memiliki *image* buruk tentang *cafe* tersebut, pada akhirnya akan merusak citra dari *cafe* tersebut.

### 5.3 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis hendak memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi *cafe*, yaitu :

- ✓ Pihak *cafe* menambah peralatan-peralatan yang modern dan lebih memperhatikan kelengkapan seluruh peralatan *Cafe WestEnd Food & Flower*.
- ✓ Pihak manajemen lebih mendisiplinkan karyawan agar karyawan lebih sigap dan bisa melayani konsumen dengan baik ketika konsumen datang ke *Cafe WestEnd Food & Flower*.
- ✓ Menambah tenaga kerja agar bisa lebih mudah dalam membagi-bagi tugas dari pihak manajemen sehingga proses pelayanan bisa dikerjakan lebih cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- ✓ Lebih mendidik karyawan dengan mengajari sopan santun yang baik dalam melayani konsumen.