

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dalam Bab IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan observasi dan pengamatan penulis yang dilakukan di Lisung Coffee Station, pelaksanaan kualitas pelayanan terutama pada indikator kenyamanan kesejukan udara ruangan dan tempat duduk Lisung Coffee Station sangat baik. Hal ini terbukti dengan banyaknya responden yang menjawab memenuhi harapan.
2. Secara umum pelaksanaan pelayan yang dilakukan oleh Lisung Coffee Station dinilai standar oleh para responden. Hal ini terbukti dari hasil analisis tanggapan responden terhadap indikator dari tiap variabel kualitas pelayanan yang ada dalam kuesioner mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Lisung Coffee Station standar. Tiga sub variabel tertinggi dari skor rata – rata tertinggi variabel X (kualitas pelayanan), yaitu kenyamanan ruangan pada variabel *Tangible* dengan indikator penilaian terhadap kesejukan udara dan penilaian pada tempat duduk dengan nilai skor rata – rata 4,38 dan 4,12 dan sikap karyawan yang sopan pada variabel *assurance* dengan indikator penilaian pada kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan dengan nilai

skor rata – rata 4,06. Sedangkan tiga sub variabel terendah dari skor rata – rata terendah variabel X (kualitas pelayanan) adalah ketersediaan tempat parkir dari variabel *tangible*, akses menuju perusahaan dari variabel *emphaty*, dan fasilitas penunjang dari variabel *tangible* dengan nilai skor rata – rata 2,10, 2,60, dan 3,10.

3. Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden terhadap indikator tingkat kepuasan konsumen mengindikasikan konsumen Lisung Coffee Station akan bersikap biasa saja. Hal ini terbukti dengan banyaknya responden memberi tanggapan netral.
4. Tanggapan tertinggi responden terhadap indikator tingkat kepuasan konsumen terletak pada pernyataan akan memuji Lisung Coffee Station kepada orang lain. Hal ini baik bagi perusahaan karena para pelanggan menciptakan komunikasi *word of mouth* bagi Lisung Coffee Station. Hal ini terbukti dengan tingginya skor rata-rata indikator tersebut.
5. Secara simultan seluruh variabel bebas (*independent variable*) dari kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel tidak bebas (*dependent variable*) dari kepuasan konsumen. Dengan nilai koefisien korelasi Pearson ( $r$ ) sebesar 0,464, yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang cenderung lemah (moderat) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Sedangkan nilai  $\alpha$  yang diperoleh adalah 0,001 ( $\alpha < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi (KD) sebesar 21,53% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan sisanya

sebesar 78,47% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Dengan analisis regresi dengan model  $Y = a + bX$  didapati nilai konstanta  $a$  sebesar 6,158 dan nilai koefisien regresi  $b$  sebesar 0,248 sehingga model regresi adalah  $Y = 6,158 + 0,248 X$ . Hal ini menjelaskan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) bernilai nol, maka rata-rata tingkat kepuasan konsumen sebesar 6,158 sedangkan jika variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) meningkat sebesar satu satuan, maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,248. Dari statistik uji  $F$ , maka didapat hasil  $F_{hitung} (13,160) > F_{tabel} (4,04)$  sehingga  $H_0$  ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

## 5.2 Saran

1. Lisung Coffee Station dalam operasinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang optimal.
2. Lisung Coffee Station perlu mencermati upaya pemenuhan pelayanan dari segi akses untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan yang berkualitas.
3. Dilihat dari ketersediaan tempat parkir yang saat ini dirasakan oleh pelanggan kurang maksimal diharapkan Lisung Coffee Station segera untuk meningkatkan pelayanan terutama yang menyangkut masalah ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pelanggan.