

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Starbucks Coffee di Paris Van Java Bandung. Dari hasil pengumpulan data dan hasil analisisnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan Starbucks Coffee di Paris Van Java Bandung, meliputi unsur-unsur pelayanan yang diberikan yaitu perlengkapan dan fasilitas, kemudahan prosedur pelayanan, kemampuan karyawan dalam melayani konsumen, keinginan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan terhadap kepuasan konsumen dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Sedangkan tanggapan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian memiliki nilai sebesar 4,11 artinya kualitas pelayanan Starbucks Coffee di Paris Van Java Bandung dapat dinilai baik, karena berada pada interval 3,40-4,19.
2. Tanggapan konsumen terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan memuaskan karena memiliki nilai rata-rata sebesar 4,07 artinya kepuasan yang diharapkan konsumen pada Starbucks Coffee di Paris Van Java Bandung dirasakan memuaskan yang berada pada interval 3,40 – 4,19.

3. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Rank Spearman*, diperoleh nilai  $r_s$  sebesar 0.840. Karena nilai  $r_s$  berada diantara 0,80 – 1,00 maka hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dapat dikatakan sangat kuat. besarnya Koefisien determinasi sebesar 70,56%, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 70,56%, sisanya sebesar 29,44% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terukur. Dari penelitian uji hipotesis diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,672. Oleh karena itu dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $11,790 > 1,672$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan yaitu "Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka kepuasan konsumen akan meningkat" dapat diterima

## 5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dan diharapkan dapat bermanfaat baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan di Starbucks Coffee di Paris Van Java Bandung baik namun ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang dan akan lebih baik lagi apabila dalam pelaksanaannya bisa ditingkatkan seperti : kepedulian karyawan terhadap konsumen, karyawan dapat menangani keluhan konsumen, kemampuan karyawan melayani dengan

baik, karyawan dapat memahami keinginan konsumen, tanggap akan kebutuhan konsumen.

Semua unsur-unsur kualitas pelayanan diatas berhubungan dengan kinerja karyawan dalam melayani konsumen, untuk meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan harapan perusahaan dan konsumen sebaiknya perusahaan melakukan pelatihan (*training*) agar karyawan dapat memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu untuk kebutuhan sekarang dengan harapan karyawan di Starbuks Coffee di Paris Van Java Bandung dapat melayani konsumen dengan lebih baik lagi.

2. Dari hasil penelitian mengenai “Karyawan memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen” dinyatakan kurang baik. Untuk menjadi suatu penjual yang efektif, pelayan harus saling menolong, ramah, dan penuh perhatian, dan mempunyai suatu pengetahuan yang seksama menyangkut menu dan bisa menguraikan dan merekomendasikan menu mana yang menjadi andalan. Untuk itu pelayan Starbuks Coffee di Paris Van Java Bandung perlu mengikuti pelatihan (*training*) agar dapat memperbaiki kekurangan mereka.
3. Dari hasil penelitian tentang Starbuks Coffee di Paris Van Java Bandung yaitu pada pernyataan Pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya penulis memberikan saran agar Starbuks Coffee di Paris Van Java Bandung memberi pengarahan kepada karyawan agar senantiasa menggunakan seragam yang telah disediakan sesuai dengan jadwalnya, berpakaian rapi (tidak kumel dan kusut), bersih (tidak bernoda), menggunakan sepatu model tertutup, warna sepatu disesuaikan dengan nuansa

seragam atau warna netral (hitam atau putih), dan hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.

Demikian kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan penulis semoga Starbuks Coffee di Paris Van Java Bandung dapat terus melangsungkan aktivitas bisnisnya dengan baik.