

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi, antara lain :

1. Sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi.
2. Ketidakpuasan konsumen pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari ketidakpuasan terbesar hingga ketidakpuasan terkecil yaitu *Tangible* (90%), *Responsiveness* (83%), *Assurance* (77%), *Empathy* (74%) dan terakhir *Reliability* (64%).
3. Konsumen yang sangat puas pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari yang sangat puas terbesar hingga yang sangat puas terkecil yaitu *Assurance* (8%), *Responsiveness* (8%), *Empathy* (6%), *Tangible* (5%), dan terakhir *Reliability* (0%).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca penelitian ini.

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik yang sama.
2. Untuk memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya agar memperhatikan mengenai kesesuaian jumlah indikator dan jumlah item untuk setiap dimensinya.
3. Untuk memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya agar memperhatikan sejauh mana kontribusi determinan terhadap variabel penelitian (kepuasan konsumen).

### 5.2.2 Saran Praktis

Bagi kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi disarankan :

- Disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Tangible* seperti meningkatkan kualitas dari peralatan dan fasilitas yang tersedia seperti menambah jumlah AC di dalam ruangan sehingga konsumen merasa nyaman, menjaga dan lebih memperhatikan lagi kebersihan toiletnya, atau menambah jumlah toilet, menyediakan tukang parkir yang selalu membantu konsumen dalam memarkirkan mobilnya, lebih diperjelas lagi posisi Musholla yang benar, dan penampilan pelayan kafe Kedai Kopi lebih diperhatikan sehingga konsumen tidak merasa bosan.

- Disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Responsiveness* seperti pelayan kafe Kedai Kopi menanyakan kepada setiap konsumennya mengenai kualitas makanan dan minuman yang ada di kafe Kedai Kopi, sehingga pihak kafe Kedai Kopi dapat mengetahui kurang dan lebihnya, pelayan kafe Kedai Kopi juga harus lebih gesit dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, sehingga jika kafe sedang ramai pun pelayan tetap bisa memberikan pelayanan dengan baik.
- Disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Empathy* seperti memberikan *training customer satisfaction* kepada pelayan agar memiliki pengetahuan mengenai menu-menu yang ditawarkan, sehingga pada saat ada konsumen yang bertanya maupun membutuhkan saran mengenai menu, pelayan dapat menjelaskan dan memberikan masukan dengan baik, selain itu juga pelayan lebih ramah dan dapat mengingat nama konsumennya dengan sedikit bersosialisasi terutama yang sudah sering datang ke kafe Kedai Kopi agar konsumen merasa diperhatikan dan dipahami kebutuhannya.