

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Kepuasan konsumen itu umumnya bersifat dinamis, artinya bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk/ jasa akan selalu berubah dan mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya waktu. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan :

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan diketahui bahwa hubungan kepuasan konsumen (variabel Y) terhadap kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 81% ini berarti kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang sangat tinggi, sedangkan dimana sisanya 19% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti *people*, *process*, dan *physical evidence* serta bauran pemasaran yang lainnya. Demikian pula dengan pengujian hipotesa yang dilakukan oleh perusahaan ditemukan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dimana artinya bahwa terhapat hubungan antara pelaksanaan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen akan meningkat pula.

2. Kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari aspek *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, jika semua itu dilakukan dengan baik maka akan tercipta kepuasan konsumen. Pada aspek *tangibles* perusahaan berusaha meningkatkan tampilan fisik mereka agar mendapat perhatian yang positif dari konsumen. Kebersihan tempat, ketepatan tata letak, desain interior cafe serta kerapihan karyawan merupakan tujuan pada aspek ini. Pada aspek *emphaty* lebih ditekankan bagaimana karyawan mampu memiliki kepekaan yang tinggi dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam pelayanan. Pada aspek *reliability* perusahaan memiliki tujuan bagaimana menciptakan konsistensi kelezatan makanan, kecepatan proses pemesanan makanan, serta ketepatan makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan. Untuk aspek *responsiveness* perusahaan menekankan pada kecepatan karyawan dalam merespon konsumen. Yang terakhir adalah aspek *assurance* dimana perusahaan berusaha meningkatkan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, dan nyaman suasana café.
3. Dari angket profil responden yang disurvei kepada 50 orang koresponden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki yang berusia dewasa dan memiliki pekerjaan sebagai karyawan dan wirausaha. Dengan latar belakang pendidikan kebanyakan lulusan dari akademi atau universitas, dengan memiliki penghasilan perbulan rata-rata sekitar 3-5juta.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh café Embargo sebagian besar telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini terbukti bahwa rata-rata responden memberikan nilai yang baik terhadap jawaban yang disediakan. Tetapi pihak dari manajemen harus selalu berusaha untuk lebih meningkatkan terus terhadap kualitas pelayanan. Namun ada juga beberapa elemen yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar bisa menciptakan kualitas kepuasan konsumen seperti :

1. Tingkat kecepatan respon terhadap konsumen

Kecepatan dalam memberikan tanggapan membuat konsumen merasa diperhatikan. Tanggapan yang cepat dan ramah akan memberikan pengalaman tersendiri kepada konsumen. Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa beberapa konsumen merasa bahwa respon karyawan sudah baik ketika melayani, tetapi hal ini harus ditingkatkan lagi, agar konsumen / pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Untuk menyelesaikan kendala ini, perlu bagi perusahaan untuk menambah jumlah pramusaji / karyawan.

2. Ketersediaan tempat duduk.

Tempat duduk yang tersedia ini ada beberapa responden yang menjawab tidak baik. Ini tentunya sangat mempengaruhi akan dampak dari café tersebut. Keterbatasan tempat duduk ini disebabkan oleh lahan dari tempat Café Embargo ini tidak terlalu luas. Ini yang menjadi kendala dalam untuk

BAB V. Kesimpulan Dan Saran.

menambah jumlah kursi yang akan disediakan dikarenakan tidak adanya tempat / ruang kosong.

3. Selain itu ada pula hal yang perlu ditingkatkan yaitu mengenai akan kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh Café Embargo. Walaupun sebagian besar responden menjawab sudah cukup baik, tetapi masih ada yang memberikan tanggapan tidak baik. Hal ini bisa saja dikarenakan oleh suasana café yang penuh oleh pengunjung atau juga disebabkan suasana yang bising sehingga dinilai cukup mengganggu konsumen yang lain. Tetapi hal ini akan menjadi masukan sendiri untuk pihak pengelola café Embargo untuk menyediakan tempat khusus untuk konsumen yang menginginkan akan ketenangan, sehingga tidak akan merasa terganggu dengan keberadaan orang lain.