

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Profil Responden

Dari 300 orang responden ternyata 165 orang (55%) pria, Hal ini menunjukkan bahwa pria lebih tertarik untuk berkunjung dan menikmati makanan dan minuman di *Alamanda's Cafe* dibandingkan dengan wanita dikarenakan suasana di *Alamanda's Cafe* lebih disukai oleh konsumen pria karena di sana disediakan tempat bermain billiard sehingga pria senang berkunjung ke *Alamanda's Cafe* karena setelah mereka menyantap makanan, mereka sesudahnya dapat bermain billiard bersama dengan teman-teman. Pada umumnya yang berkunjung ke *Alamanda's Cafe* adalah konsumen yang berusia 20-30 tahun sebanyak 257 orang (85,6%) karena pada umur 20-30 tahun masih senang *hangout* atau kumpul bersama teman dan memiliki waktu lebih luang dibandingkan umur lainnya, dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 120 orang (40%) karena wiraswasta memiliki waktu lebih fleksibel dibandingkan dengan pelajar, pegawai swasta ataupun pegawai negeri. Hal ini menunjukkan bahwa sasaran *Alamanda's Cafe*, yakni wiraswasta yang berhasil dicapai. Konsumen yang berkunjung kesini rata-rata berpenghasilan di atas Rp. 5.000.001- sebanyak 132 orang (44%), karena yang berkunjung kesini merupakan orang yang mempunyai pekerjaan yang berpenghasilan cukup tinggi. Pada umumnya responden yang berkunjung merupakan responden yang memiliki pendidikan terakhir S1/akademi, yakni sebanyak 137 orang (44,67%).

2. Terdapat pengaruh yang cukup kuat, searah dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Alamanda's Cafe*. Hasil tersebut diperoleh dari angka korelasi sebesar 0.404 dan *Significance t* yang menunjukkan nilai sebesar 0.000, yang berarti dibawah 0,05, sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien determinan sebesar 0.161 atau sama dengan 16,1%, hasil tersebut mengandung arti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 16,3%, terdapat kesenjangan sebesar 84,7% yang merupakan kontribusi variabel lain di luar penelitian ini terhadap kepuasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

pelanggan, salah satu variabel lain di luar penelitian ini seperti tidak adanya layanan valet di *Alamanda's Cafe* sehingga apabila tempat parkir *Alamanda's Cafe* penuh pengunjung harus parkir di tempat lain yang agak jauh dari lokasi *Alamanda's Cafe* karena tidak menyediakan layanan valet, hal ini merupakan salah satu faktor ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di *Alamanda's Cafe*.

3. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden merasa puas dan pelayanan yang diberikan oleh *Alamanda's Cafe* sudah baik, tetapi ada pula beberapa *item* yang membuat responden merasa kurang puas, sehingga pihak cafe harus memperbaiki dan lebih memperhatikan lagi kinerja dari karyawannya. Maka dapat diambil kesimpulan tentang pelayanan *Alamanda's Cafe* adalah:

- Pelayanan *Alamanda's Cafe* yang baik
- Kesesuaian layanan dengan standard *Alamanda's cafe* yang baik
- Ketepatan waktu pelayanan kepada konsumen yang sudah baik
- Tidak memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan baik
- Petunjuk jalan menuju cafe yang kurang jelas
- Keamanan parkir harus lebih ditingkatkan

5.2 Saran

Dengan melihat pada kenyataan-kenyataan yang ada, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran dari penulis yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam upaya memberikan kepuasan konsumen:

- Para karyawan sebaiknya mendapatkan pengarahan yang cukup agar mereka memiliki keahlian yang cukup baik pada saat melayani konsumen terutama dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Maka sudah menjadi kewajiban karyawan untuk membantu konsumen yang membutuhkan pertolongan dalam memberikan informasi.
- Sebaiknya perusahaan memberikan petunjuk jalan menuju lokasi cafe dengan jelas, karena lokasi cafe yang berada di jalan Raya Samarang KM5 Kampung Mekarluayu, Garut, terkadang menyulitkan konsumen yang baru pertama kali datang, atau yang datang dari luar kota, sehingga *Alamanda's Cafe* harus memberikan petunjuk jalan dengan jelas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

-Memperketat keamanan kendaraan konsumen pada saat parkir. Sebab konsumen akan merasa tidak puas apabila merasa tidak nyaman pada saat dirinya sedang berada di cafe, sementara kendaraannya tidak aman berada di luar. Dengan memberikan keamanan yang lebih kepada konsumen maka perusahaan mampu meningkatkan kepercayaan konsumen.

-Sebaiknya pihak *Alamanda's Cafe* masih perlu memperbaiki kualitas SDM nya, mengingat dapat dikatakan bahwa keramahan dan kesopanan karyawan dapat menjadi ujung tombak dari peningkatan jumlah pelanggan. Mungkin dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang berkualitas bagi karyawannya sehingga kualitas SDM *Alamanda's Cafe* dapat lebih baik lagi.