

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dari perhitungan presentase dari indikator pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Indikator “Kemampuan (*Ability*)” memperoleh skor persentase sebesar 87,87% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”
  - b. Indikator “Sikap (*Attitude*)” memperoleh skor persentase sebesar 88,7% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”
  - c. Indikator “Penampilan (*Appereance*)” memperoleh skor persentase sebesar 87,5% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”
  - d. Indikator “Perhatian (*Attention*)” memperoleh skor persentase sebesar 87,4% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”
  - e. Indikator “Tindakan (*Action*)” memperoleh skor persentase sebesar 87,8% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”
  - f. Indikator “Tanggung Jawab (*Accountability*)” memperoleh skor persentase sebesar 84,5% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”
  - g. Variabel Kepuasan Pelanggan memperoleh skor persentase sebesar 88,9% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”

Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Memory Coffee* Palembang sudah sesuai dengan indikator pelayanan prima, yang mendapatkan total rata-rata sebesar 87,2% dan kepuasan pelanggan mendapatkan total rata-rata sebesar 88,9% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”. Dapat diartikan bahwa *Memory Coffee* Palembang sudah menyesuaikan dengan indikator pelayanan prima sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh *Memory Coffee* Palembang.

2. Indikator kualitas pelayanan prima yang paling dominan pada *Memory Coffee* Palembang adalah “Sikap (*Attitude*)” dengan persentase yang dihasilkan sebesar 88,7% yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor “Sangat Tinggi”. Hal ini menunjukkan pelanggan sudah merasa sangat puas dengan sikap yang diberikan. Dapat diartikan bahwa *Memory Coffee* Palembang sudah menerapkan pelayanannya sesuai dengan fungsi pelayanan prima yang melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah diteliti, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan indikator pelayanan prima pada *Memory Coffee* Palembang telah memberikan pelayanan prima yang sangat baik sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. *Memory Coffee* Palembang sebaiknya selalu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik terhadap pelayanan yang diberikan dan selalu konsisten dalam mempertahankan kualitas pelayanan prima dalam menjaga kepuasan pelanggan sehingga pelanggan menjadi setia di *Memory Coffee* Palembang.
2. Untuk indikator “Tanggung Jawab (*Accountability*)” yang mendapatkan skor persentase yang lebih rendah dari indikator lainnya yaitu sebesar 84,5% maka sebaiknya *Memory Coffee* Palembang untuk lebih meningkatkan tanggung jawab dengan cara memberikan kompensasi seperti memberikan bonus atau memberikan produk secara gratis, dan agar para *staff* lebih meningkatkan lagi tanggung jawabnya terhadap pelanggan.