

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari perhitungan interpretasi skor dengan konsep 6A Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa:

1. Konsep Sikap (*Attitude*) memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 89,75% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dengan konsep sikap yang diberikan efektivitasnya sangat baik untuk kepuasan pelanggan.
2. Konsep Kemampuan (*Ability*) memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 88,7% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dengan konsep kemampuan yang diberikan efektivitasnya sangat baik untuk kepuasan pelanggan.
3. Konsep Perhatian (*Attention*) memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 87,7% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dengan konsep perhatian yang diberikan efektivitasnya sangat baik untuk kepuasan pelanggan.
4. Konsep Tindakan (*Action*) memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 91,05% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dengan konsep tindakan yang diberikan efektivitasnya sangat baik untuk kepuasan pelanggan.
5. Konsep Tanggung Jawab (*Accountability*) memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 89,45% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dengan konsep tanggung jawab yang diberikan efektivitasnya sangat baik untuk kepuasan pelanggan.
6. Konsep Penampilan (*Appearance*) memberikan kepuasan kepada

pelanggan dengan persentase 87,75% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dengan konsep penampilan yang diberikan efektivitasnya sangat baik untuk kepuasan pelanggan.

7. Variabel Kepuasan Pelanggan memberikan kepuasan pelanggan dengan persentase skor 88,68% sehingga memperoleh kriteria skor sangat tinggi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah diteliti, maka penulis memberikan saran yang bersifat membangun pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang secara keseluruhan mampu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan, saviour diharapkan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan prima yang telah dinilai baik oleh pelanggan dan harus selalu melakukan evaluasi untuk kedepan.