

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis dapatkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor sudah termasuk baik yaitu dengan kesesuaian 85,64%. Namun sebagian besar pelanggan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor yang menjadi responden dalam penelitian ini memberikan penilaian dengan tingkat harapan tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang ada. Hal tersebut dapat dilihat dari total nilai indeks harapan dari kelima dimensi yaitu sebesar 85,89%, sedangkan total nilai indeks kenyataan dari kualitas pelayanan yang diberikan sebesar 73,56%.
2. Pelayanan yang kurang baik pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor adalah mengenai fasilitas kipas angin dan *WiFi* yang belum diberikan secara maksimal, sehingga perlu untuk diperbaiki. Terdapat beberapa pelayanan yang harus dipertahankan yaitu sarana parkir yang memadai yang merupakan item pelayanan paling dominan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor, bangunan gedung yang bagus, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, penanganan transaksi dilakukan dengan tepat dan teliti, proses pemesanan menu makanan dilakukan dengan cepat dan mudah, karyawan tidak membiarkan konsumen lama menunggu pesanan, karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu dan harga makanan, karyawan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, karyawan memberikan perlakuan yang sama kepada setiap konsumen tanpa memandang status sosial, dan konsumen memiliki kemudahan dalam berkomunikasi dengan karyawan. Pelayanan yang diberikan dengan tingkat yang standar oleh Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor adalah karyawan yang berpenampilan rapi,

bersih, dan menarik, karyawan cepat dalam melayani konsumen, karyawan selalu sedia di tempat untuk melayani, karyawan selalu bersedia menanggapi semua keluhan dan keinginan konsumen, karyawan cepat tanggap dalam memberikan pertolongan kepada konsumen, karyawan memiliki sikap sopan santun terhadap konsumen, serta karyawan memiliki keramahan terhadap konsumen. Selain itu terdapat pelayanan-pelayanan yang diberikan secara berlebihan yaitu mengenai karyawan yang sangat perhatian kepada konsumen dan karyawan yang sangat memahami kebutuhan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meskipun tingkat kepuasan pelanggan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor sudah termasuk baik, namun ada baiknya pelayanan-pelayanan yang diberikan tetap ditingkatkan agar tetap dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, karena berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan pelanggan lebih besar dibandingkan dengan kenyataan dari pemberian pelayanan.
2. Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor sebaiknya memperbaiki kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik oleh pelanggan yaitu fasilitas kipas angin dan *WiFi*, seperti menambah jumlah kipas angin yang awalnya berjumlah 2 buah menjadi 4 buah karena gedung restoran Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor cukup luas yaitu 8 m x 15 m yang merupakan penggabungan 2 ruko, dan memberi kemudahan kepada pelanggan dalam mengakses *WiFi* yang disediakan gratis agar kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan, sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dan menciptakan loyalitas pelanggan.