

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari perhitungan persentase 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi *tangible* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 81,78% dan interpretasi skor Sangat Puas
2. Dimensi *reliability* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 87,11% dan interpretasi skor Sangat Puas
3. Dimensi *responsiveness* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 86,30% dan interpretasi skor Sangat Puas
4. Dimensi *assurance* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 88,65% dan interpretasi skor Sangat Puas
5. Dimensi *empathy* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 86,14% dan interpretasi skor Sangat Puas

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan kesimpulan, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Kopi Pulang secara keseluruhan mampu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Kopi Pulang harus konsisten dalam mempertahankan kualitas pelayanan pada tingkatan terbaik dalam menjaga kepuasan pelanggan.
2. Pada dimensi *tangible*, Kopi Pulang bisa mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan penyediaan dan penempatan lahan parkir yang lebih luas. Kopi Pulang juga bisa mempertimbangkan untuk membuka cabang baru untuk mengatasi keterbatasan lahan parkir.
3. Pada dimensi *reliability*, Kopi Pulang bisa mengoptimalkan kepuasan pelanggan dengan cara aktif merekomendasikan menu alternatif kepada para pelanggan dan memastikan ketersediaan tempat duduk. *Barista* Kopi Pulang

dapat lebih berinisiatif dalam mengomunikasikan menu alternatif bagi pelanggan atau memastikan stok selalu terpenuhi untuk memperkecil kemungkinan produk yang dipesan pelanggan tidak tersedia. Selain itu, Kopi Pulang dapat menambah tempat duduk sehingga menjamin ketersediaan tempat duduk.