

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Semua pembahasan yang telah di bahas peneliti pada Bab sebelumnya, sehingga peneliti menarik kesimpulan yang dituliskan dibawah ini :

1. Hasil penelitian didapatkan bahwa indikator tertinggi dan mempunyai pengaruh paling besar pada kualitas pelayanan yaitu pada indikator keandalan. Responden memberikan apresiasi mengenai proses pengantaran pesanan tidak lebih dari 10 menit sedangkan untuk indikator paling rendah pada kualitas pelayanan yaitu pada indikator empati responden memberikan penilaian paling rendah pada karyawan menjalin komunikasi dengan baik terhadap tamu.
2. Pada kategori kepuasan konsumen yang berada pada kategori puas dengan variabel tertinggi pada variabel minat berkunjung kembali, responden memberikan apresiasi pada suasana cafe yang nyaman membuat bisa santai di dalam cafe masuk dalam kategori puas / baik sedangkan untuk variabel paling rendah pada memberikan komentar positif di Instagram cafe Green District.
3. Variabel Keandalan, Tanggapan, Jaminan dan Empati mempengaruhi secara positif serta signifikan terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi berbeda dengan variabel berwujud yang memiliki pengaruh positif tetapi tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran beberapa poin, Dimana penulis memberikan saran berdasarkan skor terendah juga yang tertinggi :

1. Diharapkan manajemen dapat terus mengevaluasi karyawan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang telah disediakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Memperhatikan variabel empati dengan paling rendah dari dimensi lainnya dengan cara membuat peraturan dan evaluasi karyawan café agar lebih memperhatikan pelanggan dengan penuh perhatian, serta mempertahankan variabel keandalan yang menjadi variabel dengan respon tertinggi pada penelitian ini dan memperhatikan pada fasilitas cafe, salah satunya mengenai kerapian dan kebersihan karyawan agar tamu merasa nyaman saat sedang berada di dalam cafe.
2. Pada variabel kepuasan konsumen variabel minat merekomendasikan kembali merupakan paling rendah dengan cara aktif di Instagram dan memberikan hadiah pada beberapa *event* atau kesempatan bagi yang bisa menjawab pertanyaan yang dibuat oleh tim Cafe Green District di postingan instagram, serta mempertahankan variabel minat berkunjung Kembali dengan respon baik tertinggi pada penelitian ini.
3. Untuk calon peneliti selanjutnya, peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadikan motivasi serta evaluasi untuk calon penelitian selanjutnya. Penelitian akan lebih baik jika calon peneliti akan memperbanyak jumlah sampel yang akan digunakan, karena semakin banyak jumlah sampel yang digunakan maka hasil yang didapatkan akan semakin baik. Calon peneliti selanjutnya juga bisa menghubungkan Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Serta juga bisa memperbaiki variabel yang tidak didapatkan signifikan yaitu pada penelitian ini variabel berwujud yang tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap

kepuasan konsumen, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan bisa meningkatkan kepuasan konsumen.

