

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada pelanggan Cafe The Coffe Town maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan ( X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada pelanggan Cafe The Coffe Town dengan nilai  $t_{hitung} = 2,391 > t_{tabel} = 1,984$  dan probability 0,019 pada tingkat signifikan 5%. sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang dirumuskan penulis telah diuji dan terbukti diterima kebenarannya.
2. Variabel fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada pelanggan Cafe The Coffe Town dengan nilai  $t_{hitung} = 3,088 > t_{tabel} = 1,984$  dan probability 0,003 pada tingkat signifikan 5%. sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang dirumuskan telah diuji dan terbukti kebenarannya.
3. Variabel Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada pelanggan Cafe The Coffe Town dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $15,565 > 3,09$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak Cafe The Coffe Town lebih memperhatikan dan menjaga kualitas pelayanan secara menyeluruh, seperti;

- Resposiveness/ daya tanggap (memberikan respon yang baik kepada konsumen),
- Reability/keandalan (kecepatan dan kesigapan karyawan dalam melayani konsumen.
- Empaty ( memberikan informasi-informasi yang baik mengenai cafe kepada konsumen, membantu dan memberikan perhatian individual kepada konsumen sehingga harapan konsumen terpenuhi dan kepuasan konsumen juga terpenuhi). Untuk mewujudkan hal tersebut pihak perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dengan melakukan pelatihan simulasi interaksi antara karyawan dengan pengunjung, dengan karyawan diharapkan dapat lebih baik dalam pelayanan.

2. Sebaiknya pihak Cafe The Coffe Town juga lebih menjaga dan memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada konsumen, fasilitas berguna untuk menambah nilai suatu layanan jasa. Seperti:

- Perencanaan ruang dan perlengkapan/perabotan (yaitu kebersihan cafe, kebersihan toilet, kerapian, kondisi peralatan

baik AC, kipas, meja, kursi dan bel pemesanan yang ada di setiap meja). Sehingga dengan terjaganya fasilitas akan memberikan nilai tambah pada pelayanan sehingga tercipta kepuasan konsumen. Untuk memujudkan hal tersebut maka diperlukan perhatian khusus dari pengurus kafe untuk rutin melakukan pengecekan keadaan ruangan dan peralatan cafe lainnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya, Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dalam pengambilan data karena terdapat kondisi yang memungkinkan responden menjawab tidak sesuai dengan kondisi sesungguhnya. Untuk itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki kelemahan tersebut. Serta dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan memperhatikan beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen.