

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Pelanggan *Café X* Karawang yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang terkumpul dan hasil pengujian dengan SPSS for windows dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan dengan koefisien korelasi R menunjukkan bahwa variabel bebas dan terikat kuat. Artinya komitmen kualitas administrasi (X) dalam meningkatkan loyalitas konsumen (Y) berpengaruh.

Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari koefisien determinan tabel R square yaitu R Square yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap varian kepuasan pelanggan dengan klasifikasi kuat .

5.2 Saran

Mencermati tujuan dan informasi data di atas, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan loyalitas konsumen melalui pengembangan lebih lanjut kualitas bantuan sebagai berikut :

- a. Sebaiknya *Café* Karawang memberikan pelatihan atau seminar tentang service quality agar dapat meningkatkan penerapan service quality dan meningkatkan kepuasan pelanggan, karena service quality berdampak pada kepuasan pelanggan kedepannya.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang akan dihadapi dalam hal kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, perlu dilakukan evaluasi secara berkala dalam jangka waktu enam bulan sekali guna menjaga mutu kualitas pelayanan yang baik.