

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari Bab 1-4 penulis menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh dari kualitas produk dan pelayanan. pengolahan dan analisis data tentang Kualitas produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Kons3p.Coffee. (Metode *Servqual*) dengan menggunakan 97 responden pengunjung Cafe Kons3p.Coffee maka dapat disimpulkan bahwa:

1. a) Kesenjangan yang negatif ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi Tangible lebih besar dari pada kenyataan pada Café Kons3p.Coffee begitu juga pada dimensi Reability terdapat nilai gap rata-rata sebesar -0,02, dimensi Responsiveness terdapat nilai gap rata-rata sebesar -0.07 serta dimensi Assurance terdapat nilai gap rata-rata sebesar -0.03 Hal ini juga menunjukkan bahwa harapan lebih besar dari pada kenyataan namun Pada dimensi Emphaty terdapat nilai gap rata-rata sebesar 0.11 yang menunjukkan bahwa pada pada dimensi ini harapan pelanggan telah sesuai dengan kenyataan pada kualitas produk
 - b) Kesenjangan yang negatif ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi Tangible lebih besar dari pada kenyataan pada Café Kons3p.Coffee begitu juga pada dimensi Reability terdapat nilai gap rata-rata sebesar -0,02, dimensi Responsiveness terdapat nilai gap rata-rata sebesar -0.07 serta dimensi Assurance terdapat nilai gap rata-rata sebesar -0.03 Hal ini juga menunjukkan bahwa harapan lebih besar dari pada kenyataan namun Pada dimensi Emphaty terdapat nilai gap rata-rata sebesar 0.11 yang menunjukkan bahwa pada pada dimensi ini harapan pelanggan telah sesuai dengan kenyataan pada kualitas pelayanan.
2. Strategi yang didapatkan pada penelitian ini adalah:

a) Kualitas produk, perlu ditingkatkan lagi pada menu minuman yang ada diCafe Kons3p.Coffee berupa penyajiannya agar lebih menarik pada saat menu disajikan.

b) Kualitas pelayanan, perlu ditingkatkan lagi fasilitas penunjang seperti Wifi,Toilet,Live music dan karyawan harus lebih detail dalam menjelaskan menu yang ada Kepuasan pengunjung, karyawan yang cepat dalam membuat atau menyajikan menu yang dipesan oleh para pengunjung dan membantu pengunjung pada saat pengunjung ingin memesan menu yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

1. Café Kons3p.Coffee dari segi Bentuk fisik secara keseluruhan belum memenuhi kriteria yang diinginkan pelanggan. Oleh sebab itu agar dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan yang ada dengan cara perlu adanya survey baik itu dari supervisor atau bahkan pemiliknya untuk meninjau kembali atas kekurangan yang ada agar dapat memaksimalkan keinginan para pelanggan
2. Café Kons3p.Coffee juga belum dapat memenuhi keinginan pelanggan dari segi kehandalan. Ini artinya pihak cafe harus mampu memberikan pelayanan yang dapat berkenan di hati pelanggan dan juga memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan
3. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada Café Kons3p.Coffee belum mampu memenuhi keinginan pelanggan. Karyawan harus mampu membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah yang ada dan harus tanggap terhadap keluhan-keluhan yang ada.