

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan ini adalah penjelasan mengenai beberapa kesimpulan terkait dari hasil penelitian dengan judul Hubungan Komunikasi Pelayanan Bang Raden Gerobak Kopi Pada Kepuasan Pelanggan, yaitu:

- A. Adanya hubungan antara Komunikasi Pelayanan dengan taraf signifikansi atau sig. (2-tailed) sebesar 0.000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bang Raden Gerobak Kopi Pada Kepuasan Pelanggan nya, yang berarti dengan ini Hipotesis Alternatif (HA) diterima dan Hipotesis Null (H) ditolak.
- B. Setelah dilakukan uji korelasi didapatkan hubungan yang positif antara variabel dan dikategorikan sebagai hubungan yang kuat karena memperoleh skor 0.786\*\* yang dimana masuk pada rentang 0,60-0,799 ,yang dimana jika Variabel Komunikasi Pelayanan (X) makin ditingkatkan, maka juga akan mengalami peningkatan dalam Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dan dapat bermanfaat bagi perusahaan ataupun pihak terkait, Adapun saran yang ingin diberikan, antara lain:

1. Diharapkan Perusahaan dapat lebih mempertahankan komunikasi pelayanan yang telah terjaga dan kualitas pelayanan yang hadir untuk mampu menjadi acuan dan parameter agar para konsumen dan masyarakat lebih menikmati dan semakin percaya atas pelayanan yang diberikan dengan menjadikan pilihan sebagai kedai/kafe rekomendasi yang ada di Bekasi.

2. Dalam penelitian ini mengambil objek penelitian yaitu Pelanggan Bang Raden Gerobak kopi dengan mengambil komunikasi pelayanan sebagai hal penunjang dalam kepuasan pelanggannya dengan menggunakan teori keseimbangan (*Equity Theory*) untuk penelitian lanjutannya, ada baiknya melihat dari sudut pandang lain dalam meneliti tingkat kepuasan atau media lain untuk memperluas variabel atau temuan baru dari tingkat kepuasan pelanggan tersebut.

