

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan analisis data yang telah dilakukan di pada bab – bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada nilai rata-rata total **3.48** menunjukkan bahwa responden setuju dengan kualitas pelayanan yang baik dari Fore Coffee terhadap para konsumennya. Perhitungan tersebut diukur dari faktor *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Rata – rata paling dominan terdapat pada faktor *Tangible* dengan **3.51** dan indikator pada *tangible* yang paling dominan adalah indikator mudah dalam melakukan proses dan akses layanan dengan 64 responden yang menjawab sangat setuju, dan yang terendah ada pada *Reliability* dengan **3.42**. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara tempat Fore Coffee di Mall Taman Anggrek memiliki tempat yang nyaman bagi para konsumennya, serta para Karyawan pun disiplin dan berpenampilan rapih sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh Fore Coffee di Mall Taman Anggrek. Sedangkan dengan rata – rata terendah pada *Reliability*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya kekurangan komunikasi karyawan dari Fore Coffee di Mall Taman Anggrek kepada para konsumennya, serta adanya beberapa ketidak telitian dari karyawan Fore Coffee di Mall Taman Anggrek dalam melayani kosnumen.
2. Pada nilai rata-rata total **3.43** di ukur dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden setuju dengan baiknya tingkat kepuasan pelanggan di Fore coffee di Mall Taman Anggrek. Perhitungan tersebut diukur dari dimensi kepuasan pelanggan keseluruhan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasikan, kesesuaian harapan, dan dimensi kepuasan pelanggan. Rata – rata paling dominan terdapat pada dimensi kepuasan pelanggan dengan **3.51** dengan 51 responden yang menjawab sangat setuju, dan yang terendah ada pada kepuasan pelanggan keseluruhan

dengan **3.32**. Maka dapat ditarik kesimpulan pelanggan tidak merasa puas seluruhnya dikarenakan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi seperti tidak sesuai ekspektasi pelanggan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan fore coffee terhadap kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif sebesar **64,4%** sementara **35,6%** dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fore coffee di Mall Taman Anggrek.

## 5.2 Saran

Ada pun saran dari peneliti didalam penelitian ini:

1. Fore coffee dapat melatih para karyawan agar karyawan dapat lebih terampil dalam proses pelayanan.
2. Fore coffee dapat melatih para karyawan agar karyawan lebih ramah kepada konsumen.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan masukan bagi peneliti selanjutnya, khususnya mengenai variabel – variabel yang tidak dipakai oleh penelitian ini.