

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

BAB ini akan menguraikan perihal simpulan dari hasil penelitian yang telah disampaikan pada BAB I dan rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan berkaitan tentang analisis kualitas pelayanan karyawan tunarungu terhadap kepuasan pelanggan di isyarat café. Selanjutnya akan dijelaskan secara terperinci di bawah ini.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan peanggan terhadap kualitas pelayanan karyawan dengan hambatan pendengaran di isyarat cafe pada dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (daya tanggap), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (emphaty). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

5.1.1 Kualitas Pelayanan Karyawan Di Isyarat cafe

Berdasarkan dari jumlah skor yang di dapat maka dapat disimpulkan untuk kepuasan pelanggan isyarat cafe ada di kategori sangat puas dengan rata rata setiap dimensi adalah 203 dengan persentase 81,2%.

Kesimpulan dari setiap dimensi kualitas pelayanan data yang didapatkan sebagai berikut. Dimensi bukti fisik sebesar 83,80 %, dimensi kehandalan sebesar 79,20%, dimensi daya tanggap sebesar 77%, dimensi jaminan sebesar 80,87% dan empati sebesar 82,93%, maka dapat disimpulkan pada dimensi bukti fisik, jaminan dan empati pelanggan isyarat café merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karena persentase yang didapat berada diantara 80%-100% sedangkan pada dimensi kehandalan dan daya tanggap pelanggan isyarat café merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan isyarat café karena persentase berada diantara 60%-79,9%.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepadanya pihak isyarat cafe dan peneliti selanjutnya.

5.2.1 Rekomendasi Kepada Pihak Isyarat cafe

Diharapkan pihak isyarat cafe dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan meskipun hasilnya sudah cukup bagus baik meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan bantuan berbagai media, mampu beradaptasi dengan situasi pelanggan yang berbeda, karena apabila pelanggan merasa puas maka kemungkinan besar pelanggan akan merekomendasikan isyarat cafe sebagai kedai kopi yang memberikan pelayanan memuaskan.

5.2.2 Rekomendasi Kepada Peneliti Selanjutnya

Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya yaitu peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini secara lebih luas dan komprehensif. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penelitian ini. Pengembangan yang dapat dilakukan yaitu dengan mengembangkan instrumen kualitas pelayanan dengan subjek seorang tunarungu untuk mencari tahu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di isyarat cafe. Peneliti selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan ini diharapkan dapat mengembangkan program untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan secara lebih komprehensif.