

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bab V dalam skripsi ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari penemuan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, implikasi dari hasil penelitian, dan juga rekomendasi terkait penelitian yang dilakukan dan berdasarkan temuan penelitian.

#### 5.1 SIMPULAN

Berikut merupakan simpulan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kafe Culdesac yang berlokasi di Kota Bekasi mendapatkan hasil dengan nilai 89,76% yang mengartikan bahwa pelanggan merasa sangat puas dalam pelayanan yang dilakukan karyawan di Kafe Culdesac di Kota Bekasi.
2. Pada tingkat kepentingan (harapan) atribut yang dominan atau yang memiliki skor paling tinggi dari rata – rata nilai adalah “Karyawan Selalu Berpenampilan Rapi” sebesar 4,93 yang mengartikan bahwa atribut tersebut menjadi salah satu faktor yang tinggi dalam kepuasan pelanggan. Sementara pada tingkat kepuasan (kenyataan) atribut yang dominan atau yang memiliki skor paling tinggi dari rata – rata nilai adalah “Karyawan Memiliki Kesungguhan dalam Merespon Permintaan Pelanggan” sebesar 4,50 yang mengartikan bahwa atribut tersebut menjadi salah satu faktor yang tinggi dalam kepuasan pelanggan.

#### 5.2 IMPLIKASI

Berdasarkan penjelasan simpulan sebelumnya, maka dapat dikemukakan implikasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melaksanakan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan di kafe terhadap kualitas pelayanan untuk menjadi lebih baik lagi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu terutama mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada kafe.

### 5.3 REKOMENDASI

Berikut merupakan rekomendasi berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan

#### 1. Bagi Kafe

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah didapat, kepada pihak Kafe Culdesac yang berlokasi di Kota Bekasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada atribut – atribut yang memiliki skor rata – rata rendah, hal tersebut penting dilakukan demi mencapainya kepuasan pelanggan.

#### 2. Bagi Peneliti Lain

Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan untuk mengetahui analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode yang berbeda dan bisa melihat atribut apa saja yang bisa diperbaiki dalam kualitas pelayanan.