

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Green Café & Resto Bandung*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat kinerja kualitas pelayanan *Green Café & Resto Bandung* (yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang diharapkan responden berada pada tingkatan cenderung baik akan tetapi tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan responden berada pada tingkatan menengah (cukup baik) yang dapat diartikan pelayanan yang diberikan *Green Café & Resto Bandung* telah cukup memberikan kepuasan bagi pelanggannya akan tetapi belum mencapai pada tingkat yang diharapkan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang berdimensi *assurance* merupakan dimensi yang mempunyai kinerja yang paling baik, hal ini dikarenakan jaminan keamanan yang diberikan *Green Café & Resto Bandung* ketika berada di *Green Café & Resto Bandung* serta perilaku & keterampilan para karyawannya yang dinilai dapat memenuhi harapan responden.
2. Penilaian kepuasan yang dirasakan oleh konsumen *Green Café & Resto Bandung* terhadap kualitas pelayanan didapat dengan membandingkan skor yang dirasakan dengan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan

Green Café & Resto Bandung berada pada tingkatan tidak puas. Adapun nilai kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *tangibles* dan penilaian kepuasan paling rendah terdapat pada dimensi *reliability*.

3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* memiliki pengaruh positif yang tinggi terhadap kepuasan konsumen *Green Café & Resto* Bandung baik secara simultan maupun parsial. Dimensi *Assurance* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pembentukan kepuasan konsumen *Green Café & Resto* Bandung dibandingkan dengan *Tangible, Reliability, Responsiveness dan Empathy*.

1.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Green Café & Resto* Bandung diharapkan lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya pada dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* yaitu dengan memperjelas sarana informasi sehingga pelanggan tidak kesulitan untuk membaca informasi yang hendak disampaikan, mempercepat proses *order taking* dari pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan makanannya dengan cara meninjau cara kerja karyawan dan sistem kerja/alur kerja pelayanan, meningkatkan kecepatan karyawannya dalam hal melayani tamu dan menyelesaikan masalah tamu, selalu menepati janji yang diberikan ketika mereka memberikan pelayanannya dan berkata jujur jika tidak ada tempat yang kosong dan pelayanan yang akan diberikan akan memakan

waktu yang lama sehingga pelanggan tidak perlu lama menunggu makanan dan tempat sehingga pelanggan merasa tidak dibohongi. Untuk meningkatkan kinerja karyawan sebaiknya Green Café & Resto Bandung mengadakan pelatihan untuk melayani dan mengatasi keluhan tamu secara tepat. Pada intinya Green Café & Resto Bandung harus lebih mengefektifkan dan meninjau kembali prosedur pelayanan yang baik.

2. Saran peneliti berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan kepuasan konsumen Green Café & Resto Bandung adalah dengan membuat suatu program khusus untuk mengikat para pelanggan agar pelanggan merasa diuntungkan dan diperhatikan. Salah satunya dengan diadakan program *member club*. Keuntungan yang diperoleh Green Café & Resto Bandung dengan program ini selain dapat meningkatkan kepuasan konsumen juga dapat menambah pelanggan baru dan meningkatkan serta menanamkan citra baik perusahaan di mata pelanggannya.
3. Green Café & Resto Bandung harus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reliabiliti* di mana keandalan karyawan untuk menepati janji pelayanan yang diberikan akan selalu terpenuhi, oleh karena itu perlu diadakan pelatihan karyawan Green Café & Resto Bandung agar karyawan lebih cekatan dalam melayani tamu. Karena jika Karyawan terlatih dengan baik maka akan memperlancar *operating system* pelayanan yang diberikan. Selain itu sebaiknya Green Café & Resto Bandung terus menambah variasi menu baru tiap bulannya dan meningkatkan rasa dari makanan yang di nilai biasa saja. Selain itu juga sebaiknya harga makanan disesuaikan dengan citarasa dari makanan tersebut.