

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa hipotesis terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada pengunjung *coffee shop* di Yogyakarta dapat diterima. Semakin positif kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin negatif kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah kepuasan konsumen pada pengunjung *coffee shop* di Yogyakarta.

Dalam penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, *emphaty*/empati dan *tangibles*/produk-produk fisik secara keseluruhan memiliki pengaruh positif, dengan terbuktinya hasil kepuasan konsumen yang berada dalam kategori sedang (62%) dan tinggi (32%). Pada penelitian ini tidak dijabarkan pengaruh masing-masing aspek, namun secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang didapatkan dari skala kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 52% (26 subjek) yang berada dalam kategori tinggi, 48% (24 subjek) kategori sedang, dan 0% (0 subjek) kategori rendah. Dengan hasil demikian, dapat disimpulkan

bahwa semakin positif kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin negatif kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah kepuasan konsumen pada pengunjung *coffee shop* di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil ini, hipotesis penelitian yang menduga adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung *coffee shop* di Yogyakarta dapat diterima. Namun, dalam penelitian ini juga terdapat konsumen yang masuk dalam kategori kepuasan konsumen rendah, hal ini bisa saja terjadi karena disebabkan beberapa faktor selain dari kualitas pelayanan yang rendah, misalkan ekspektasi pengunjung yang terlalu tinggi, kualitas produk yang rendah, *store atmosphere* yang tidak disukai oleh konsumen, dan lain-lain.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi *Coffee Shop*

Hendaknya *coffee shop* di Yogyakarta dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai salah satu upaya untuk bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, dapat diberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan per-aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu; Melakukan penetapan dan evaluasi berkala terhadap

pemberian pelayanan dengan handal dan akurat, penyajian produk yang sesuai dengan janji-janji yang ditawarkan, melakukan standarisasi untuk setiap makanan atau minuman yang akan disajikan kepada konsumen agar tetap sesuai dengan resep awal yang sudah ditetapkan sehingga jika ada pergantian barista/koki, maka rasa makanan dan minuman tidak berubah-ubah. Menanggapi keluhan yang disampaikan konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat sehingga konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama, meningkatkan proses *billing*, dan selalu utamakan kepentingan konsumen. Karyawan terlebih dahulu menguasai informasi mengenai produk menu maupun promosi yang sedang berlaku sehingga dapat menjelaskan kepada konsumen yang bertanya dengan akurat dan lancar, sehingga terlihat meyakinkan dan dapat menghilangkan keraguan konsumen.

Memberlakukan standarisasi terhadap pelayanan yang diberikan misalnya cara menghadapi konsumen yang meliputi cara bertutur kata, tingkah laku dan interaksi dengan konsumen. Standarisasi ini ditetapkan dari konsumen datang, proses order, sampai meminta bill dan keluar dari *coffee shop*. Memastikan fasilitas *Wi-Fi* tersedia dengan baik dan dapat tersambung dengan baik pada *gadget* yang dimiliki oleh konsumen, hal ini perlu diperhatikan karena fasilitas *Wi-Fi* merupakan salah satu variabel yang dirasakan penting oleh konsumen. Menyediakan tempat duduk yang nyaman seperti sofa atau bantalan pada kursi sehingga konsumen dapat merasa nyaman saat berada di *coffee shop*. Tata letak

dan dekorasi, sirkulasi udara yang nyaman, serta kerapihan penampilan karyawan juga harus diperhatikan dengan baik.

2. Bagi Konsumen

Konsumen yang mengalami ketidakpuasan saat berkunjung ke sebuah *coffee shop*, hendaknya menyampaikan kritik ataupun keluhan secara langsung kepada *coffee shop*, karena hal tersebut dapat turut membantu *coffee shop* untuk mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,425 yang menunjukkan bahwa sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengunjung *coffee shop* di Yogyakarta sebesar 42,5% dan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain, maka faktor yang lain disarankan untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya. Dalam penelitian selanjutnya, juga dapat lebih dilakukan analisis yang lebih spesifik terhadap masing-masing aspek kualitas pelayanan agar dapat lebih mengetahui aspek kualitas pelayanan yang mana yang lebih mempengaruhi kepuasan konsumen.