

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi. Hasil tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan Warung Kopi Merapi maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan Warung Kopi Merapi, maka semakin rendah pula kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *product moment*, didapatkan hasil *pearson correlation* 0.608 dan perhitungan koefisien determinan, didapatkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.370. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 37,0% dengan nilai signifikansi sebesar 0.608 terhadap kepuasan konsumen dan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain seperti biaya dan kemudahan, kualitas produk, harga, dan *emotional factor* (Irawan, 2004).

Dapat disimpulkan melalui aspek-aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Pertama aspek keandalan, bahwa karyawan perusahaan yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk

dipercaya (*dependably*) maka akan membuat kepuasan konsumen meningkat. Aspek yang kedua adalah daya tanggap. Karyawan perusahaan yang memiliki kesigapan dalam melayani konsumen akan membuat kepuasan konsumen meningkat. Aspek yang selanjutnya adalah aspek jaminan, perusahaan yang memiliki jaminan kepada konsumen yang baik, akan meningkatkan kepuasan konsumen mereka. Aspek yang keempat adalah aspek empati, karyawan perusahaan yang memiliki empati tinggi kepada konsumen akan membuat kepuasan konsumen yang tinggi pula. Dan yang terakhir adalah aspek bukti langsung, perusahaan yang memiliki bukti langsung atau bukti fisik baik akan membuat kepuasan konsumen juga meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pengelola Warung Kopi Merapi

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi termasuk dalam kategori sedang, maka peneliti menyarankan kepada manajemen Warung Kopi Merapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi menjadi tinggi, dengan cara memberikan pelatihan menambah pengetahuan karyawan sesuai bidangnya masing-masing. Selain itu, meningkatkan fasilitas yang dimiliki adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh 37% terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0.608, maka peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang akan meneliti kepuasan konsumen agar meneliti faktor-faktor lain, seperti : biaya dan kemudahan, kualitas produk, harga, dan *emotional factor*.

Selain itu, penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan teori yang lebih baru. Ketika pengambilan data, diperhatikan lagi tentang cuaca, karena pengalaman yang dialami penulis, mendapatkan kendala cuaca ketika pengambilan data dan menjadi susah mendapatkan subjek penelitian. Selain itu, peneliti menyarankan untuk menggugurkan skala yang telah diisi oleh subjek secara asal-asalan agar mendapatkan hasil yang lebih akurat. Peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa melakukan pendekatan kepada subjek agar subjek bisa percaya kepada peneliti dan bisa mengerjakan skala dengan sebenarnya.