

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul kualitas pelayanan dan lokasi usaha berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CS Me Café & Resto Ciwidey, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden selaku pelanggan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey mengenai variabel kualitas pelayanan tergolong pada kategori “Baik”. Dengan kata lain kemampuan para karyawan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik dimata para pelanggannya. Dari lima indikator, skor tertinggi berada pada indikator “Empati” sedangkan indikator yang terendah berada pada indikator “Daya Tanggap”. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan sebagian karyawan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey dalam menangani masalah dan keluhan para pelanggan dirasa masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi.
2. Tanggapan responden selaku pelanggan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey mengenai variabel lokasi usaha tergolong pada kategori “Baik”. Dengan kata lain kemampuan pihak CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey dalam pemilihan lokasi usaha dinilai sudah baik. Dari enam indikator, skor

tertinggi berada pada indikator “Lingkungan” sedangkan indikator yang terendah berada pada indikator “Akses”. Hasil penelitian menunjukkan ternyata masih ada beberapa masalah yang perlu dibenahi pihak CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey salah satunya untuk masalah akses, lahan parkir dan pesaing di lokasi usahanya tersebut.

3. Tanggapan responden selaku pelanggan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey mengenai variabel kepuasan pelanggan tergolong pada kategori “Baik”. Dengan kata lain kemampuan pihak CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dinilai sudah baik. Dari tiga indikator, skor tertinggi berada pada indikator “Minat Berkunjung Kembali” sedangkan indikator yang terendah berada pada indikator “Merekomendasikan Kembali”. Hasil penelitian menunjukkan masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi salah satunya mengenai produk atau pelayanan jasa yang diberikan pihak CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey yang cenderung masih biasa dan tidak ada peningkatan dimata para pelanggannya.
4. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa:
 - a. Secara parsial kualitas pelayanan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Secara parsial lokasi usaha berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey.

- c. Secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan dan lokasi usaha berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada CS Me *Cafe & Resto* Ciwidey.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan saran kepada pihak yang berkaitan maupun pihak lainnya mengenai kualitas pelayanan, lokasi usaha, dan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada CS Me Café & Resto sudah cukup baik, Namun adapun hal yang disarankan kepada CS Me Café & Resto untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan salah satunya dengan cara karyawan pada CS Me Café & Resto mengikuti pelatihan-pelatihan pelayanan yang diadakan oleh lembaga-lembaga terkait guna memberikan pengalaman atau ilmu yang lebih kepada karyawan agar kualitas pelayanan pada CS Me Café & Resto lebih baik. Dan selain itu pemilik juga harus bisa mengevaluasi usahanya tersebut untuk lebih baik lagi.
2. Untuk variabel lokasi usaha indikator yang paling lemah yaitu akses menuju CS Me Café & Resto, terdapat hal yang disarankan agar pihak CS Me Café & Resto lebih aktif dan banyak bekerja sama dengan pihak-pihak yang khususnya pada jasa transportasi umum seperti travel, pariwisata agar bisa menjalin hubungan yang saling menguntungkan dan tentunya lahan parkir juga harus memadai agar hubungan yang dijalin bisa berjalan baik.

3. Kepuasan pelanggan sudah cukup baik, pada variabel ini indikator yang paling lemah yaitu merekomendasikan kembali, harus lebih dekat dengan pelanggan guna mengetahui apa yang mereka inginkan saat ini dan selalu membuat inovasi baru, atau event-event agar pelanggan tidak merasa bosan atau jenuh untuk berkunjung ke CS Me Café & Resto.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan pelanggan pada CS Me Café Resto terbilang baik, pada kondisi ini seharusnya bisa dimanfaatkan untuk lebih oleh pihak CS Me Café & Resto untuk menarik pelanggan baru dengan cara menjalin hubungan dengan komunitas-komunitas atau promo-promo yang bisa menarik pengunjung agar CS Me Café & Resto lebih siap menghadapi pesaing-pesaing lainnya yang mungkin akan bertambah banyak.