

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Budaya Kopi, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pelanggan Cafe Budaya Kopi mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 67%, berusia dewasa (21 – 25 tahun) sebesar 67% dengan mayoritas pekerjaannya sebagai pegawai yang berpenghasilan sekitar Rp.2.500.000,- sampai Rp.5.000.000,-. Tujuan kunjungan ke Cafe Budaya Kopi untuk menikmati kopi dan hidangan lainnya bersama dengan keluarga atau teman.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disebabkan oleh peralatan cafe yang digunakan bersih (Bukti Fisik), fasilitas pendukung antara lain wifi, tempat yang nyaman, ruangan ber AC dan out door (Keandalan), ketanggapan pelayan terhadap keluhan pelanggan (Daya Tanggap), adanya jaminan makanan dan minuman yang bersih dan segar dan adanya perhatian serta kepentingan yang penuh kepada pelanggan (Empati).

5.2. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dan pengusaha kedai kopi di Indonesia. Maka dari itu, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki pengaruh yang signifikan, maka pihak pelayanan dari Cafe Budaya Kopi diharapkan untuk menambahkan daya tampung parkir sehingga menambahkan

kenyamanan kepada pelanggan untuk berkunjung. Selain itu terus berusaha untuk mempertahankan dan memberikan perhatian terhadap lingkungan kedai agar pelanggan yang puas bersedia berkunjung kembali bahkan bersedia merekomendasikan kepada rekannya.

2. Bagi penelitian akan datang diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti Harga, Desain Interior, *Store Atmosphere*, Physical Environment, dan lain-lain.