

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perolehan laba pedagang warung kopi dengan memperhatikan dimensi *tangible* melalui lingkungan warung disebabkan dari kebersihan warung dan memperhatikan kerapian warung.
2. Perolehan laba pedagang warung kopi dengan memperhatikan dimensi *reability* melalui kemampuan disebabkan dari penerapan sistem pelayanan yang cepat dan teliti.
3. Perolehan laba pedagang warung kopi dengan memperhatikan dimensi *responsivness* melalui rasa kepedulian disebabkan dari berusaha menuruti keinginan para pelanggannya, memberitahukan perbandingan minuman atau makanan yang akan dibeli.
4. Perolehan laba pedagang warung kopi dengan memperhatikan dimensi *assurance* melalui kepercayaan dan sikap disebabkan dari pedagang melakukan pemeriksaan barang, kestabilan harga, berlaku jujur, sopan dalam berkomunikasi, apa adanya, dan sabar.
5. Perolehan laba pedagang warung kopi dengan memperhatikan dimensi *emphaty* melalui kedekatan dan kemanusiaan disebabkan dari bertegur sapa, menjaga silaturahmi, bergurau, memberikan toleransi, dan insentif.

Secara komprehensif laba memberikan kesejahteraan bagi pedagang warung kopi di Kecamatan Cerme dengan mendapatkan laba dari warung kopi pemilik warung kopi dapat memenuhi kebutuhan hidup, keberlangsungan usaha dan rasa syukur atas laba yang diperoleh.

## **5.2. Keterbatasan dan Rekomendasi**

### **5.2.1. Keterbatasan Penelitian**

1. Kelemahan metode pengumpulan data dengan model *snowball* membuat informan kurang memahami tujuan penelitian karena informan di dapat dari saran informan sebelumnya.
2. Uji Keabsahan data hanya menggunakan *member check* perlu ditingkatkan lagi agar semakin kredibel.

### **5.2.2. Rekomendasi**

#### **1. Bagi Pedagang Warung Kopi**

Sebaiknya pedagang warung kopi di Kecamatan Cerme memberikan pelayanan yang lebih baik atau setara dengan pelayanan yang diberikan kafe, penambahan karyawan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat sehingga warung kopi semakin berkembang.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Bagi peneliti selanjutnya laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi, namun bisa memperdalam informasi menggunakan metode penelitian kualitatif yang lainnya.
- b. Kualitas Pelayanan melalui dimensi *tangible* perlu di perdalam lagi agar informasi yang didapatkan lebih banyak.
- c. *Membercheck* ditingkatkan dengan uji transferability dan uji dependability.