

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian / pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut-atribut yang dianggap penting konsumen dalam menggunakan jasa warung kopi RK :
 - *Tangible* : Kenyamanan area parkir (6,035).
 - *Reliability* : Karyawan memberikan ucapan salam sebelum melayani konsumen (4,628).
 - *Responsiveness* : Kecepatan dalam pelayanan (4,6).
 - *Assurance* : Mengutamakan kepentingan pelanggan (4,917).
 - *Emphaty* : Karyawan peduli dalam menanggapi keluhan konsumen (4,705).
2. Harapan konsumen terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh warung kopi RK adalah sebagai berikut:
 - *Tangible* : Kebersihan peralatan kerja digunakan karyawan (4,964).
 - *Reliability* : Karyawan melayani dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan (4,941).
 - *Responsiveness* : Komunikasi yang lancar (4,964).
 - *Assurance* : Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di warkop RK (4,976).
 - *Emphaty* : Memberikan pelayanan tanpa memandang status (4,917).
3. Nilai GAP sebesar -0,87 pada atribut “perhatian kepada pelanggan”. Atribut yang bernilai paling besar dibutuhkan perhatian lebih oleh perusahaan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanannya sesuai dengan prioritas perbaikannya adalah :

1. Pihak warkop RK sebaiknya secara continue memberikan pelatihan-pelatihan kepada pelanggan, meningkatkan intensitas komunikasi dan interaksi antara karyawan dan pelanggan sehingga keluhan pelanggan dapat ditanggulangi
2. Perlunya pengukuran kualitas layanan secara periodik dan berkesinambungan agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga kepuasan konsumen tetap terjaga dari waktu ke waktu untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Sebaiknya para manajemen pelanggan hendaknya mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi menurunnya jumlah pelanggan supaya terjadi peningkatan pelanggan
4. Warung kopi RK harus tanggap dalam masalah kebersihan supaya para pelanggan puas dengan pelayanan warung kopi RK.