

BAB V

PENUTUP

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut :

- a. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dapat dilihat bahwa hal paling penting dari variabel kualitas pelayanan yang dibutuhkan untuk membuat pelanggan merasa puas di The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran adalah semua dimensi kualitas pelayanan mulai dari dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*) dan Jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh manajemen dan karyawan kepada pelanggan.
- b. Dari hasil analisa SmartPLS, *tangible* mempunyai nilai kontribusi yang lebih besar dari pada dimensi variabel kualitas pelayanan lainnya, *tangible* dengan indikator kenyamanan dan fasilitas pelengkap.

V.2 Saran

Saran dari penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan:

- a. Kepuasan perlu dipertahankan dengan memperhatikan kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, dimensi *tangible* dengan indikator kenyamanan dan fasilitas pelengkap yang harus di perhatikan di The Coffee Bean & Tea Leaf.
- b. Saran untuk penelitian yang setopik yakni untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, selain dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat juga ditambahkan dengan variabel lain seperti kualitas produk, harga dan lainnya.