

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data pada bab sebelumnya, dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menggambarkan bahwa karakteristik pengunjung Tropis Café Resto adalah sebagian besar laki laki yaitu sebanyak 68 orang (64 %), berasal dari Yogyakarta yaitu sebanyak 69 orang (65 %), berstatus tempat tinggal di kost yaitu sebanyak 39 orang (36.8 %), berpekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa yaitu sebanyak 57 orang (53.7 %) dan mempunyai tingkat pendapatan per bulan Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000 yaitu sebanyak 46 orang ( 43.5 %). Karakteristik diatas sesuai dengan bidikan pasar konsumen Tropis Cafe Resto yang sebagian konsumennya adalah kalangan kaum muda-mudi yang berekonomi menengah ke atas. Hal ini dikarenakan Tropis Cafe Resto merupakan tempat makan dan minum yang cocok juga sebagai tempat “ngumpul” dan “gaul”. Selain itu, Tropis Cafe Resto juga restoran yang menyediakan berbagai minuman dan makanan yang bervariasi dan berselera tinggi.

2. Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi jasa Tropis Café Resto menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap pelayanan jasa. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio kesesuaian yang dicapai lebih dari 100% yaitu 105.5%. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa kinerja pelayanan Tropis Cafe Resto sesuai dengan yang dibutuhkan oleh konsumen, baik dari segi kinerja

pelayanan maupun penyediaan jenis makanan dan minuman yang bervariasi. Tetapi perlu Tropis Café Resto memperhatikan kelebihan-kelebihan yang menjadi kekuatan pemuasan konsumen dan kekurangan-kekurangan menjadi kelemahan yang seharusnya diperbaiki oleh Tropis Café Resto.

3. Untuk dimensi yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi adalah dimensi assurance, dengan nilai rasio kesesuaian yang dicapai lebih dari 100% yaitu 110.1%. Jadi konsumen Tropis Café Resto menunjukkan sangat puas terhadap pelayanan yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sikap sifat yang dapat dipercaya setiap karyawan serta bebas dari keraguan, bahaya ataupun resiko. Keunggulan ini sudah ditanamkan oleh manajemen Tropis Café Resto karena disadari keramahan karyawan mempengaruhi kenyamanan konsumen. Disimpulkan juga, hipotesis penulis bahwa dimensi responsiveness yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen tidak terbukti.

## 5.2.Saran

Tropis Café Resto telah dapat memuaskan konsumen dengan pelayanannya, walaupun demikian perlu diperhatikan hal-hal berikut :

1. Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan membeli suatu produk dan jasa Selain itu, perlu Tropis Café Resto memonitor pelayanan yang diberikan ke konsumen memuaskan atau tidak. Maka perusahaan perlu secara berkala melakukan system pengaduan yang memberikan kesempatan kepada

konsumen untuk memberikan saran, keluhan dan ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran atau menanyakan langsung ke konsumen. Dengan melakukan hal tersebut perusahaan akan mengetahui proses pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk perusahaan, sehingga perusahaan akan mudah dalam mengkomunikasikan produk kepada sasaran pelanggan.

2. Citra Tropis Café Resto yang sudah baik dipertahankan dengan cara perusahaan tetap berorientasi pada kepuasan konsumen dan meletakkan orientasi tersebut menjadi strategi yang berkelanjutan. Citra yang baik sangat bergantung informasi yang diterima oleh pelanggan atas produk dan pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan
3. Seluruh unit yang ada di dalam Tropis Café Resto perlu meningkatkan langsung kualitas pelayanan melalui pelatihan – pelatihan yang berhubungan dengan kinerja dan penampilan mereka di dalam kerja. Kemudian diimplementasikan dalam tindakan yang nyata karena tanggungjawab untuk memuaskan konsumen tergantung oleh semua unit. Jika kepuasan konsumen sudah menjadi motivasi setiap unit, maka pembentukan citra perusahaan akan maksimal...