

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Cafe Bowling Fruit Bar, dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan demi memenuhi kepuasan pelanggan yakni
 - a. Kebersihan kamar mandi dengan Tingkat Kesesuaian sebesar 81,94% dan Nilai Index 5,925.
 - b. Kedisiplinan karyawan dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,95% dan Nilai index *PGCV* 5,903.
 - c. Atribut permintaan maaf dari karyawan apabila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan kepada konsumen dengan tingkat kesesuaian sebesar 86% dan nilai Index *PGCV* 5,482.
 - d. atribut respon yang diberikan ketika menerima keluhan pelanggan dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,71% dan nilai Index *PGCV* 5,240
2. Langkah-langkah yang harus diambil dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu:
 - a. Kamar mandi harus dibersihkan minimal dua kali sehari dan diberi pewangi
 - b. Melakukan training Standar Operasional Prosedur Bowling Fruit Bar kepada karyawan
 - c. Lebih selektif dalam merekrut karyawan

6.2. Saran

Hal yang dapat disarankan sebagai masukan dan perbaikan untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya adalah agar penelitian dikembangkan dengan memperluas atribut-atribut kualitas layanan dengan kombinasi beberapa metode kualitas layanan. Hal ini bertujuan untuk memperluas ruang lingkup penelitian sehingga hasil yang diperoleh bisa digeneralisasi.

