

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kepada uraian analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang merupakan inti dari jawaban masalah yang diangkat dalam penelitian ini :

1. Berdasarkan dari hasil penelitian ini jumlah rata-rata dari perbandingan kinerja yang di tunjukan oleh pihak Rumah Pohon Abdul Cafe adalah sebesar 37,16 dan harapan adalah sebesar 41,93. Berarti kinerja yang diberikan oleh cafe masih kurang dalam memberikan kepuasan yang optimal kepada pengunjung Rumah Pohon Abdul Cafe.
2. Berdasarkan *Importance Performance Analysis*, tingkat kepentingan atau kepuasan pengunjung Rumah Pohon Abdul Cafe terdapat hasil penilaian kinerja (*performance*) dan harapan atau kepentingan (*importance*) yang dilakukan terhadap 5 dimensi sebagai berikut :
  - a. Pada dimensi *tangible* (berwujud) rata-rata tingkat kinerja pihak Rumah Pohon Abdul Cafe melebihi dari pada tingkat harapan pengunjung cafe, jadi dapat dikatakan pada dimensi *tangible* adalah sangat puas.
  - b. Pada dimensi *emphaty* (empati) rata-rata tingkat kinerja pihak RumahPohon Abdul Cafe melebihi dari pada tingkat harapan pengunjung cafe, jadi dapat dikatakan pada dimensi *emphaty* adalah sangat puas.
  - c. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) rata-rata tingkat kinerja pihak Rumah Pohon Abdul Cafe dibawah tingkat harapan pengunjung cafe, jadi dapat dikatan pada dimensi *reability* adalah tidak puas.

d. Pada dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) rata-rata tingkat kinerja pihak Rumah Pohon Abdul Cafe sudah memenuhi tingkat harapan pengunjung cafe, jadi dapat dikatakan pada dimensi *responsiveness* adalah puas.

e. Pada dimensi *assurance* (jaminan) rata-rata tingkat kinerja pihak Rumah Pohon Abdul Cafe dibawah tingkat harapan pengunjung cafe, jadi dapat dikatakan pada dimensi *assurance* adalah tidak puas.

3. Posisi variabel disetiap dimensi kepuasan di dalam diagram kartesius terlihat pada kuadran A item pernyataan (3), kuadran B item pernyataan (6),(7),(8),(9) dan (10), kuadran C item pernyataan (9) dan (11), kuadran D item pernyataan (1), (2) dan (5).

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Hasil penelitian yang ditemukan dalam proses *Importance Performance Analysis* atau tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung cafe dengan menggunakan diagram kartesius belumlah sempurna, adanya beberapa keterbatasan dalam pembuatan penelitian ini mempengaruhi hasil yang ditemukan yaitu:

1. Sulitnya bagi peneliti dalam menentukan responden yang bisa di ajak bekerja sama dengan baik dalam mengisi kuesioner.
2. Keterbatasan jumlah sampel yang digunakan, belum mewakili keseluruhan populasi dari pengunjung Rumah Pohon Abdul Cafe.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Rumah Pohon Abdul Cafe dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung cafe :

1. Sebaiknya pihak Rumah Pohon Abdul Cafe memperhatikan dan meningkatkan atribut yang tinggi tetapi kenyataan atribut tersebut belum sesuai dengan harapan

pelanggan. Adapun atribut pada kuadran A yang harus diperhatikan dan ditingkatkan kinerjanya adalah meja dan kursi di cafe tertata dengan baik.

2. Mempertahankan kinerja atribut pada kuadran B yang dianggap sudah memenuhi harapan konsumen serta memiliki tingkat kepentingan tinggi, seperti karyawan berbicara sopan kepada pengunjung cafe, pelayanan yang diberikan sigap dan tanggap, karyawan bersedia menjawab pertanyaan pengunjung cafe dan pelayanan yang diberikan cafe sesuai yang diharapkan. Tetapi pada atribut karyawan menguasai tipe menu, dinilai kurang puas oleh pengunjung cafe dan dapat dipertimbangkan kembali oleh pihak cafe dalam mempertahankan kinerja pada atribut tersebut.
3. Melakukan peninjauan ulang dikemudian hari terhadap atribut kuadran C yang dianggap tidak penting dan kinerjanya tidak istimewa bagi pengunjung cafe seperti karyawan bersedia membantu pengunjung yang sedang sibuk dan waktu yang diperlukan dalam pemesanan menu sigap.
4. Pada kuadran D yang dianggap sudah cukup tidak perlu dirasakan berlebihan oleh konsumen atau mengurangi kinerja yang dirasakan berlebihan seperti kemudahan tempat parkir yang dimiliki cafe, karyawan cafe berseragam rapi dan karyawan cafe ramah dalam melayani pengunjung cafe.