

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Peran *Service Excellence* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri, diantaranya sebagai berikut :

1. Penerapan *Service Excellence* di Simple Kopi Kediri

Pada dasarnya, *service excellence* di Simple Kopi Kediri sudah sesuai dengan indikator-indikator pelayanan prima dan dimensi-dimensi pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan di simple kopi mempunyai tujuan untuk memuaskan para pelanggannya dan memberikan citra yang baik pada Simple Kopi Kediri. Pelayanan di Simple Kopi juga memperhatikan fasilitas-fasilitas, pelayanan pada barista dan kasir untuk memudahkan konsumen memesan dan bertanya apa saja yang dijual di Simple Kopi Kediri dan juga mempermudah pelanggan membayar pesanan yang telah dipesan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan tentang peran *Service Excellence* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Simple Kopi Kediri terjadi peningkatan pendapatan setiap tahunnya, karena Simple Kopi Kediri mempunyai pelayanan yang baik untuk menciptakan

loyalitas pelanggan. Diantaranya pelayanan dalam mengantarkan pesanan, sikap ramah yang di tawarkan, adanya jaminan jika ada kesalahan dalam pesanan dan keterlambatan mengantarkan pesanan. Sesuai hasil wawancara bab IV di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan di Simple Kopi Kediri kepada pelanggan cukup baik. Simple Kopi Kediri selalu mengedepankan kualitas pelayanannya, agar sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan loyal. Dengan adanya pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain, dan membeli di semua lini produk sudah membuktikan bahwasanya loyalitas pelanggan terhadap Simple Kopi Kediri sudah terjalin.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis sampaikan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, antara lain sebagai berikut :

1. Meningkatkan perbaikan dalam pelayanan kasir, agar memberikan nota/struk setelah pelanggan melakukan pembayaran.
2. Meningkatkan perbaikan dalam tampilan karyawan, agar pelanggan baru dapat membedakan antara karyawan dan pelanggan yang datang.
3. Hendaknya Simple Kopi memberikan papan nama kedai di depan gang agar pelanggan baru tidak kesulitan untuk menemukan Simple Kopi.

4. Meningkatkan perbaikan fasilitas yang ada, seperti jangkauan Wi-Fi yang kurang luas untuk sampai ruang belakang, dan juga fasilitas parkir yang kurang memadai.