

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan oleh peneliti dapat disimpulkan mengenai Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kediri adalah kehandalan (*reability*) yang diberikan berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam membantu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara menerima berbagai pesanan *request* dari pelanggan, mulai dari pembuatan kopi sesuai *request* serta camilan atau makanan ringan lainnya. Daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan adalah selalu sigap dan tanggap dalam dari menyambut pelanggan datang dan kemudian selalu menanggapi segala bentuk pesanan maupun *request* yang diinginkan pelanggannya terkait minuman dan camilan yang telah dipesan. Jaminan Kepastian (*assurance*) adalah pelayanan berupa kepastian dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan produk yang dijual dengan memberikan ganti rugi atas kesalahan pesanan produk ataupun pesanan yang tidak sengaja jatuh sebelum dinikmati oleh pelanggan. Empati (*empathy*) yang diberikan berupa perhatian secara individu kepada pelanggan dengan cara menjaga komunikasi agar tetap terjalin hubungan baik antara penjual dan pembeli

melalui kritik dan saran dari pelanggan yang bisa disampaikan secara langsung. Tersedianya fasilitas atau Bukti fisik (*tangible*) yang memadai seperti: tempat cukup luas, cukup banyak meja dan kursi, bersih, serta disediakan pemutar musik dan penerangan lampu yang cukup terang. Kelima indikator kualitas pelayanan sudah diterapkan oleh Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri.

2. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri adalah penerapan kualitas pelayanan yang mana juga mengarahkan pada perilaku agar dalam melakukan aktivitas ekonominya tidak menimbulkan kerugian (mudharat) bagi orang lain. Keseimbangan dan keadilan, berarti bahwa perilaku bisnis harus seimbang dan adil. Keseimbangan berarti tidak berlebihan dalam mengejar keuntungan ekonomi. Sedangkan keadilan memberikan pemahaman tentang perolehan atas sesuatu yang menjadi hak. Dalam aplikasinya keadilan mengarahkan pada transaksi yang jelas dan tidak mengandung unsur penipuan, baik dalam harga maupun jaminan produk yang diberikan. Melakukan bisnis secara transparan, jujur, dan menetapkan biaya secara wajar dan tidak berlebihan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang diterapkan ini semakin mempermudah Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” dalam membuat pelanggan melakukan pembelian ulang dan menarik pelanggan lain. Hal tersebut membuat loyalitas pelanggan pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup”

semakin meningkat. Maka dari itu Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” lebih fokus dalam menerapkan indikator kualitas pelayanan.

## **B. Saran**

Setelah penulis melakukan penelitian pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri. Peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pihak Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” dan pihak lain atas penelitian ini.

### **1. Untuk Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah ditulis peneliti diatas, terdapat saran yang dapat pihak Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri untuk dijadikan masukan. Untuk tercapainya tujuan perusahaan di masa yang akan datang, Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri selalu memperhatikan kendala-kendala keterkaitan dengan jam operasional yang terlalu pendek. Agar tidak terjadi keluhan pelanggan terkait hal tersebut dikemudian hari, bila memungkinkan untuk jam operasional dimajukan atau diperpanjang agar pelanggan bisa lebih nyaman saat mengopi di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup”.

### **2. Untuk peneliti yang akan datang**

Studi yang dilakukan peneliti masih ada keterbatasan, maka diharapkan penelitian ini bisa dilanjutkan oleh peneliti lain dengan objek atau sudut pandang yang berbeda, misalnya dapat melakukan kajian lebih mendalam dengan metodologi yang lebih komprehensif, agar dapat memberikan dampak positif yang lebih luas.