

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Peacockoffie Palagan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti fisik tercermin dari kondisi lingkungan yang bersih, rapi, serta tersedianya fasilitas yang mendukung kenyamanan pelanggan, seperti lokasi yang strategis, serta fasilitas pendukung jaringan wifi yang lancar.
2. Keandalan ditunjukkan melalui kemampuan pegawai dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan pesanan pelanggan.
3. Daya tanggap mencerminkan kemampuan karyawan untuk cepat menangani keluhan pelanggan, misalnya memperbaiki kesalahan pesanan dengan cepat.
4. Jaminan berkaitan dengan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan layanan, di mana mahasiswa menjelaskan menu dan memberikan rekomendasi.
5. Empati menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan, dengan mendengarkan dan memberikan layanan ramah.

Namun, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam aspek bukti fisik, cafe mengalami masalah dengan akses

tangga yang kurang aman dan pencahayaan yang redup, colokan listrik yang terbatas, dan AC yang kurang dingin, serta area parkir yang sempit. Dalam aspek empati, ada keluhan tentang sikap pegawai yang kurang ramah dan interaksi yang terkesan kaku.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan, perlu dilakukan beberapa perbaikan yaitu :

1. Dalam aspek bukti fisik, solusi termasuk merombak ulang akses tangga dan merawat area *cafe* secara rutin, memangkas pohon untuk meningkatkan pencahayaan, menambah colokan listrik, dan merawat AC untuk menjaga kenyamanan. Untuk mengatasi masalah parkir, *cafe* bisa bekerja sama dengan pemilik lahan sekitar.
2. Dalam aspek empati, peningkatan kualitas pegawai melalui pelatihan pelayanan pelanggan secara berkala diperlukan untuk meningkatkan keramahan dan komunikasi. Dengan langkah perbaikan ini, diharapkan kualitas pelayanan di Peacockcoffee Palagan akan meningkat, menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan dan membangun loyalitas pelanggan.