

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk dijadikan patokan perbaikan dalam peningkatan kualitas kafe Alooha Tropical, perusahaan perlu melakukan perbaikan pada beberapa aspek berikut yaitu aspek produk yang terdiri dari penampilan produk, porsi minuman dan makanan, variasi menu dan kebersihan makanan dan minuman, kedua aspek harga yaitu harga yang ditawarkan, ketiga, aspek tempat yaitu kemudahan akses transportasi, keempat aspek promosi yaitu tersedianya papan nama tempat, kelima aspek orang yaitu keramahan dalam pelayanan dan penampilan pelayan

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan konsumen di Kafe Alooha Tropical menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), didapatkan bahwa konsumen Alooha Tropical adalah puas yaitu berada pada rentang skala 0,60- 0,80 dengan hasil nilai *Customer Satisfaction Index* dari atribut Alooha Tropical adalah sebesar 77% atau sebesar 0,77. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Alooha Tropical yang tentunya akan mempengaruhi tingkat kunjungan yang dilakukan oleh konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran agar kafe Alooha Tropical dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus diperbaiki oleh pimpinan Alooha Tropical dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan Kafe Alooha Tropical hendaknya memahami terlebih dahulu atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan diketahui agar dapat dilakukan perbaikan secepatnya, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan keputusan strategi dan perbaikan yang dilakukan yang dapat memicu munculnya keluhan-keluhan konsumen.