

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Setelah mengumpulkan dan menganalisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen Astro Café yang paling banyak adalah pengunjung yang berusia 21-30 tahun (51,52%), berjenis kelamin pria (71,72%), Pendidikan tamat SMU (62,63%), Pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa (40,40%), Penghasilan tiap bulan adalah 1.000.001-2.000.000 rupiah (36,36%).
2. Beberapa item pelayanan yang ada dalam Astro Café terdapat 3 item yang bernilai positif yang dapat dipresepsikan ideal, sedangkan 15 item pelayanan yang lain bernilai negatif dan dapat dipresepsikan buruk. Secara keseluruhan akan dipresepsikan buruk karena nilainya negatif (-0,53).
3. Empat dimensi kualitas jasa mempunyai nilai negatif yaitu : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan jaminan maka akan dipresepsikan buruk. Sedangkan satu dimensi lain yaitu empathy mempunyai nilai kosong, maka dapat dipresepsikan baik.

## 5.2. Saran

Dengan melihat kesimpulan diatas, maka pengelola Astro Café disarankan untuk memperbaiki item pelayanan yang mempunyai nilai negatif, terutama item pelayanan dengan nilai negatif pada empat dimensi pelayanan yang mempunyai nilai negatif yaitu dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance.

