

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang dilakukan di Starbucks Coffee PPAU.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pemetaan kualitas pelayanan menggunakan metode Modified Importance Performance Analysis (MIPA) atribut-atribut yang perlu diperbaiki adalah dari kuadran III, dimana atribut yang diperbaiki secara berurutan adalah sebagai berikut:
 1. Coffee Shop memiliki atmosphere yang nyaman (Atribut 1)
 2. Coffee Shop memiliki atmosphere yang akrab (Atribut 2)
 3. Coffee Shop nyaman untuk menghabiskan waktu (Atribut 3)
 4. Coffee Shop dapat membuat saya merasa santai (atribut 4)
 5. Saya memiliki loyalitas kepada Coffee Shop (Atribut 19)
 6. Saya merupakan pelanggan setia dari suatu Coffee Shop (Atribut 20)
2. Terdapat 16 usulan yang dapat diberikan kepada Starbucks Coffee PPAU demi meningkatkan kualitas pelayanannya. Usulan – usulan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:
 1. Penyediaan Stop Kontak di Area Bagian luar (*Smoking Area*) Starbucks Coffee PPAU
 2. Menyediakan Kabel Rol Terminal
 3. Penyediaan Kursi Bar
 4. Penggunaan Kursi Biasa di area Bar
 5. Penggunaan kursi dengan bantalan serta sandaran lengan dan punggung
 6. Penggunaan kursi dengan sandaran punggung

7. Penggunaan Bantalan
8. Penggunaan Jenis Meja Persegi
9. Penggunaan Ventilasi Dinding
10. Penggunaan Banner sebagai Informasi Jadwal Penerbangan
11. Mengadakan Acara yang Melibatkan Pelanggan
12. Mempromosikan Starbucks Coffee PPAU melalui Sosial Media
13. Melatih Kemampuan Inter-personal Karyawan
14. Penambahan Fitur Pemesanan Pada Mobile Application
15. Evaluasi Kualitas Standar Kerja Karyawan
16. Evaluasi Kualitas Lingkungan dan Fasilitas

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Starbucks Coffee PPAU adalah sebagai berikut:

1. Starbucks Coffee PPAU diharapkan mampu mempertahankan atribut kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Starbucks Coffee PPAU dapat mempertimbangkan kembali usulan yang diberikan oleh peneliti baik usulan yang perlu persetujuan dari kantor pusat ataupun usulan yang tidak dapat diterapkan dalam waktu dekat

DAFTAR PUSTAKA

- C. Mowen, J. dan Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2012). *Ergonomics Chair*. CCOHS. www.ccohs.ca.
- Dessler, G. (2015), *Human Resource Manajement*, 10th ed. USA: Pearson Prentice Hall.
- Harianto D., dan Subagio H. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan. Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-VU Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, pp. 1-8
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Sembilan. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Penerbit PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, P. dan K.L. Keller (2012), *Marketing Management*, 14th ed. Upper Saddle.
- Marliya, Nova Mei dan Wahyono (2016), *Membangun Customer Loyalty Melalui Sosial Media*, Management Analysis Journal, Vol. 5 No.3.
- Runtunuwu, Johannes. G, Sem Oroh dan Rita Taroreh. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Café dan Resto Cabana Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 2 No. 3 pp. 1803-1813.
- Sekaran. U. (2006). *Research Method for Business; Metodologi Penelitian untuk Bisnis Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawati, Ammy Novita, dan Riyono, Bagus. (2018). *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal terhadap Kohesivitas pada Divisi Food & Beverage Product Hotel X Bintang Lima Yogyakarta*. Vol 6, No.1.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarni, M. (2002), *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberti.
- Tjiptono, F.(2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta

- Vanessa, Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- Seok Lee, W. Moon, J. dan Song, M. (2018): *Attributes of the coffee shop business related to customer satisfaction, Journal of Foodservice Business Research*
- Yavas, U. dan Shemwell. (2001) *Modified Importance-Performance Analysis: an Application to Hospital. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.

