

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang terdapat di bab pertama, dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dinilai penting oleh pelanggan kafe "*Zero Hour Coffee*", yaitu:
 - Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dianggap sangat penting (bernilai modus 5) adalah:
 - Makanan dan minuman yang disajikan bersih
 - Rasa makanan enak
 - Rasa minuman enak
 - Suasana di dalam kafe nyaman
 - Peralatan makanan dan minuman bersih
 - Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan
 - Kualitas makanan dan minuman sesuai dengan harga
 - Jumlah tagihan sesuai dengan pesanan
 - Penyajian makanan yang dipesan cepat
 - Penyajian minuman yang dipesan cepat
 - Pelayan memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan
 - Pelayan bersikap sopan kepada pelanggan
 - Pelayan bersikap ramah kepada pelanggan
 - Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dianggap penting (bernilai modus 4) adalah:
 - Menu makanan dan minuman cukup bervariasi
 - Makanan dan minuman yang disajikan menarik
 - Penampilan karyawan rapi
 - Tempat parkir cukup luas
 - Porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya
 - Pelayan cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan

- Pelayan cepat membereskan peralatan makan dan minum yang sudah selesai digunakan
 - Pelayan cepat menanggapi keluhan pelanggan
 - Keamanan di dalam kafe terjamin
 - Pengelola kafe/karyawan bersedia menerima kritik dan saran
 - Pelayan bersikap penuh perhatian dalam melayani pelanggan
 - Pelayan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan
2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk kafe “*Zero Hour Coffee*” dapat dilihat dari kesenjangan setiap dimensinya.
- Berikut merupakan kesenjangan berdasarkan dimensi sesuai urutan dari yang tertinggi hingga terendah:
 - Berwujud (-1,13)
 - Keandalan (-0,62)
 - Kualitas Makanan dan Minuman (-0,61)
 - Ketanggapan (-0,60)
 - Jaminan (-0,36)
 - Empati (-0,08)
 - Berikut merupakan kesenjangan tertinggi dan terendah dari setiap dimensi:
 - Dimensi Berwujud
Indikator variabel dengan kesenjangan tertinggi yaitu tempat parkir cukup luas (-2,11) dan kesenjangan terendah yaitu peralatan makanan dan minuman bersih (-0,54).
 - Dimensi Keandalan
Indikator variabel dengan kesenjangan tertinggi yaitu kualitas makanan dan minuman sesuai harga (-0,93) dan kesenjangan terendah yaitu makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan (-0,30).
 - Dimensi Kualitas Makanan dan Minuman
Indikator variabel dengan kesenjangan tertinggi yaitu rasa makanan enak (-1,05) dan kesenjangan terendah yaitu menu makanan dan minuman cukup bervariasi (-0,39).
 - Dimensi Ketanggapan

Indikator variabel dengan kesenjangan tertinggi yaitu penyajian makanan yang dipesan cepat (-1,23) dan kesenjangan terendah yaitu pelayan cepat menanggapi keluhan pelanggan (-0,35).

- Dimensi Jaminan

Indikator variabel dengan kesenjangan tertinggi yaitu keamanan di dalam kafe terjamin (-0,50) dan kesenjangan terendah yaitu pelayan memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan (-0,20).

- Dimensi Empati

Indikator variabel dengan kesenjangan tertinggi yaitu pelayan bersikap penuh perhatian dalam melayani pelanggan (-0,27) dan kesenjangan terendah yaitu pelayan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan (-0,10).

3. Dalam menentukan karakteristik teknik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, penulis melakukan wawancara kepada pihak manajemen kafe “*Zero Hour Coffee*”. Karakteristik teknik yang didapat dari hasil wawancara yaitu:

- Menyediakan banyak variasi dalam menu makanan dan minuman.
- Mempekerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan dan minuman.
- Menyimpan bahan baku di tempat yang bersih dan sesuai.
- Bahan mentah dicuci dengan bersih sebelum diolah.
- Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi.
- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan.
- Menggunakan *Exhaust Fan* dan AC dengan suhu yang sesuai.
- Menyediakan *Wi-Fi* dengan koneksi yang cepat.
- Menyediakan musik yang sesuai dengan suasana kafe.
- Menyediakan interior kafe yang nyaman dan menarik.
- Menyediakan lahan parkir yang cukup untuk pelanggan.
- Membersihkan peralatan makanan dan minuman dengan sabun dan air mengalir.
- Memeriksa makanan dan minuman yang dipesan sebelum diantarkan kepada pelanggan.

- Melakukan pengecekan dan membersihkan meja yang telah ditinggalkan pelanggan.
 - Karyawan mencatat pesanan dan memasukkan ke dalam mesin *cash register* dengan tepat.
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan.
 - Menerima kritik dan saran dari pelanggan.
 - Menggunakan mesin *cash register* dalam proses pembayaran dan memberikan bukti pembayaran.
 - Karyawan diwajibkan mengamati perilaku pelanggan.
4. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang dimiliki kafe “*Zero Hour Coffee*” yaitu:
- a) Menu makanan dan minuman cukup bervariasi
 - Menyediakan banyak variasi dalam menu makanan dan minuman (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman (hubungan kuat)
 - b) Makanan dan minuman yang disajikan bersih
 - Menyimpan bahan baku di tempat yang bersih dan sesuai (hubungan kuat)
 - Bahan mentah dicuci dengan bersih sebelum diolah (hubungan kuat)
 - c) Makanan dan minuman yang disajikan menarik
 - Memperkerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman (hubungan kuat)
 - d) Rasa makanan enak
 - Memperkerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman (hubungan kuat)
 - Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi (hubungan sedang)
 - e) Rasa minuman enak
 - Memperkerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman (hubungan kuat)

- Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi (hubungan sedang)
- f) Penampilan karyawan rapi
- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (hubungan kuat)
- g) Suasana di dalam kafe nyaman
- Menggunakan *Exhaust Fan* dan AC dengan suhu yang sesuai (hubungan kuat)
 - Menyediakan *Wi-Fi* dengan koneksi yang cepat (hubungan kuat)
 - Menyediakan musik yang sesuai dengan suasana kafe (hubungan kuat)
 - Menyediakan interior kafe yang nyaman dan menarik (hubungan kuat)
- h) Tempat parkir cukup luas
- Menyediakan lahan parkir yang cukup untuk pelanggan (hubungan kuat)
- i) Peralatan makanan dan minuman bersih
- Membersihkan peralatan makanan dan minuman dengan sabun dan air mengalir (hubungan kuat)
- j) Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan
- Memeriksa makanan dan minuman yang dipesan sebelum diantarkan kepada pelanggan (hubungan kuat)
 - Karyawan mencatat pesanan dan memasukkan ke dalam mesin cash register dengan tepat (hubungan kuat)
 - Menggunakan mesin cash register dalam proses pembayaran dan memberikan bukti pembayaran (hubungan sedang)
- k) Kualitas makanan dan minuman sesuai dengan harga
- Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi (hubungan kuat)
- l) Jumlah tagihan sesuai dengan pesanan
- Karyawan mencatat pesanan dan memasukkan ke dalam mesin *cash register* dengan tepat (hubungan kuat)
 - Menggunakan mesin *cash register* dalam proses pembayaran dan memberikan bukti pembayaran (hubungan kuat)
- m) Porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya

- Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi (hubungan kuat)
- n) Pelayan cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan
- Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan kuat)
- o) Pelayan cepat membereskan peralatan makan dan minum yang sudah selesai digunakan
- Melakukan pengecekan dan membersihkan meja yang telah ditinggalkan pelanggan (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan kuat)
- p) Penyajian makanan yang dipesan cepat
- Memperkerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan sedang)
- q) Penyajian minuman yang dipesan cepat
- Memperkerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan sedang)
- r) Pelayan cepat menanggapi keluhan pelanggan
- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (hubungan sedang)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan sedang)
- s) Pelayan memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan
- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (hubungan sedang)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan kuat)
- t) Pelayan bersikap sopan kepada pelanggan

- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan kuat)
- u) Pelayan bersikap ramah kepada pelanggan
- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan kuat)
- v) Keamanan di dalam kafe terjamin
- Karyawan diwajibkan mengamati perilaku pelanggan (hubungan kuat)
- w) Pengelola kafe/karyawan bersedia menerima kritik dan saran
- Menerima kritik dan saran dari pelanggan (hubungan kuat)
- x) Pelayan bersikap penuh perhatian dalam melayani pelanggan
- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan kuat)
- y) Pelayan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan
- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (hubungan kuat)
 - Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (hubungan kuat)
5. Hubungan antar karakteristik teknik kafe “*Zero Hour Coffee*” yang bernilai positif (+) adalah:
- Menyediakan banyak variasi dalam menu makanan dan minuman **dengan** mempekerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman.
 - Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan **dengan** mempekerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan.

- Mempekerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan/minuman **dengan** membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi.
 - Karyawan mencatat pesanan dan memasukkan ke dalam mesin cash register dengan tepat **dengan** menggunakan mesin *cash register* dalam proses pembayaran dan memberikan bukti pembayaran.
6. Dalam meningkatkan kualitas produknya, kafe “*Zero Hour Coffee*” perlu melakukan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan tingkat kepentingan relatif, prioritas utama dilakukan terhadap karakteristik teknik yang memiliki kepentingan relatif tertinggi. Berikut merupakan tingkat kepentingan relatif yang memiliki nilai diatas 5%:
- Mempekerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (20,08%)
 - Mempekerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan dan minuman (15,76%)
 - Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (14,07%)
 - Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi (6,94%)
 - Karyawan mencatat pesanan dan memasukkan ke dalam mesin *cash register* dengan tepat (5,63%)

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi kafe “*Zero Hour Coffee*” agar dapat meningkatkan kualitas produk baik makanan, minuman dan pelayanannya. Saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Agar dapat mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tepat, kafe “*Zero Hour Coffee*” dapat melakukan wawancara langsung terhadap pelanggan mengenai kebutuhan dan keinginan yang mereka harapkan. Selain itu, pihak manajemen kafe juga dapat membagikan kuesioner yang berisi pertanyaan terbuka sehingga pelanggan dapat mengutarakan kebutuhan dan keinginan mereka secara jelas.

2. Berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kualitas produk kafe “*Zero Hour Coffee*” dibandingkan dengan harapannya, terdapat kesenjangan yang tinggi pada beberapa indikator. Kesenjangan yang memiliki kesenjangan diatas (-1,00), yaitu:

- Tempat parkir cukup luas (-2,11)
- Suasana di dalam kafe nyaman (-1,27)
- Penyajian makanan yang dipesan cepat (-1,23)
- Rasa makanan enak (-1,05)

Kafe “*Zero Hour Coffee*” perlu melakukan perbaikan terhadap ke empat indikator tersebut agar pelanggan dapat merasa lebih puas dengan produk (makanan, minuman, dan pelayanan) yang diberikan. Usulan saran dari penulis, yaitu pihak manajemen kafe dapat:

- Menyewa lahan parkir yang berada di sekitar kafe dan memungkinkan untuk dijadikan tempat parkir, menggunakan sistem parkir *valet*.
 - Menambah *Exhaust Fan*
 - Menyediakan permainan kecil seperti monopoli, kartu uno, catur, dll.
 - Memberikan pelatihan pada karyawan (mempersiapkan alat dan bahan untuk menyajikan pesanan dengan cepat), meletakkan alat dan bahan pada tempat yang tidak berjauhan.
 - Memberikan pelatihan pada karyawan dalam memasak makanan.
3. Karakteristik teknik yang memiliki nilai 5 sebaiknya dipertahankan karena sudah memiliki kinerja yang sangat baik. Karakteristik yang memiliki nilai 4 (baik) hanya perlu melakukan sedikit perbaikan. Sedangkan karakteristik teknik yang perlu dilakukan banyak perbaikan yaitu karakteristik teknik yang bernilai di bawah 4:
- Menyediakan banyak variasi dalam menu makanan dan minuman (nilai 3)
 - Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi (nilai 3)
 - Menggunakan *Exhaust Fan* dan AC dengan suhu yang sesuai (nilai 3)
 - Menyediakan lahan parkir yang cukup untuk pelanggan (nilai 2)
- Kafe “*Zero Hour Coffee*” dapat melakukan perbaikan seperti:

- Menambah menu makanan dan minuman lain, menyediakan menu musiman (misalnya setiap 1 bulan sekali menyediakan 3 menu baru pada awal bulan).
 - Menentukan harga yang lebih sesuai dengan kualitas dan porsi, dapat dengan memberikan diskon/memberikan porsi yang lebih.
 - Melakukan perawatan pada *Exhaust Fan* dan AC secara teratur.
 - Jika memungkinkan kafe dapat menambah lahan parkir agar pelanggan lebih mudah menyimpan kendaraannya.
4. Karakteristik teknik kafe “*Zero Hour Coffee*” yang memiliki hubungan kuat (bobot 9) sebaiknya dipertahankan. Sedangkan karakteristik teknik yang memiliki hubungan sedang (bobot 3) dan hubungan lemah (1) perlu diberikan perhatian lebih dan dilakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat meningkatkan nilainya.
5. Karakteristik teknik dapat saling berhubungan baik hubungan yang positif (+) maupun negatif (-). Karakteristik teknik yang terdapat pada kafe “*Zero Hour Coffee*” semuanya memiliki hubungan yang positif (+) sehingga perubahan atau perbaikan yang dilakukan sebaiknya berdasarkan pertimbangan terhadap karakteristik yang memiliki hubungan positif (+) tersebut.
6. Untuk meningkatkan kualitas produk kafe “*Zero Hour Coffee*”, hal yang perlu dilakukan yaitu melakukan perbaikan terhadap karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif tertinggi. Berdasarkan tingkat kepentingan relatif yang tertinggi, maka saran yang diberikan penulis terhadap kafe “*Zero Hour Coffee*” yaitu:
- Memperkerjakan karyawan yang tanggap, komunikatif, dan interaktif kepada pelanggan (19,35%)
Kafe “*Zero Hour Coffee*” sebaiknya melatih karyawannya dalam hal berkomunikasi dan merekrut karyawan yang dapat bertindak cepat (tanggap).
 - Memperkerjakan pelayan dan *barista* yang ahli dalam membuat berbagai jenis makanan dan minuman (15,19%)
Kafe “*Zero Hour Coffee*” merekrut pelayan dan *barista* yang berpengalaman dalam bidang makanan dan minuman agar dapat membuat produk yang berkualitas dan sesuai harapan pelanggan.

- Menerapkan standar penampilan, sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (13,56%)
Kafe “*Zero Hour Coffee*” dapat membuat standar penampilan, sikap, dan perilaku secara tertulis bagi karyawannya agar dapat melayani pelanggan dengan lebih baik (lihat Lampiran 11).
- Membuat standar resep yang harganya sesuai dengan kualitas dan porsi (10,31%)
Menentukan harga yang lebih sesuai dengan kualitas dan porsi atau dengan harga yang sudah ada, kafe dapat memberikan porsi dan kualitas yang lebih sesuai.
- Karyawan mencatat pesanan dan memasukkan ke dalam mesin *cash register* dengan tepat (5,42%)
Melatih karyawan dalam menggunakan mesin *cash register* agar tidak ada kesalahan dalam memasukkan data dan tidak ada kesalahan dalam mencatat pesanan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work For You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Dale, B.G. (1994). *Managing Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, James A., and Mona J.F. (1998). 2nd edition. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. The McGraw Hill International Editions.
- Fitzsimmons, James A., and Mona J.F. (2011). 7th edition. *Service Management: Operation, Strategy, and Information Technology*. The McGraw Hill International Editions.
- Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence*. New Jersey: Prentice Hall.
- Heizer, J. and Render, B. (2011). 10th edition. *Operation Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., and Armstrong, G. (2012). 14th edition. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller (2012). 14th edition. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). 1st edition. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Rampersad, H.K. and Narasimhan, K. (2005). *Managing Total Quality Enhancing Personal and Company Value*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Sekaran, U., and Bougie, R. (2010). 6th edition. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.