

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V akan diuraikan beberapa kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain kesimpulan, juga terdapat beberapa saran yang diberikan untuk objek penelitian.

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil melalui penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada penelitian ini dinilai dari 26 atribut yang terdiri dari 4 dimensi yaitu karyawan, fasilitas, produk, dan pelayanan restoran. Berdasarkan 136 responden, rata-rata nilai kualitas layanan pada Kafe X adalah 4,22 dari 5, sedangkan rata-rata nilai kualitas layanan pada Kafe Y adalah 4,39.
2. Berdasarkan pemetaan atribut pada matriks *Modified Importance Performance Analysis*, terdapat 1 keunggulan Kafe X terhadap Kafe Y, yaitu dekorasi restoran. Selain atribut tersebut, penilaian performansi Kafe X lebih rendah dibandingkan dengan Kafe Y.
3. Terdapat 26 usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada Kafe X untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Usulan-usulan tersebut adalah sebagai berikut:
  1. Penggunaan topi dapur
  2. Pembuatan standar operasional prosedur (SOP):
    - a. SOP perhatian terhadap kebutuhan pelanggan
    - b. SOP mengatasi kesalahan karyawan
    - c. SOP pengecekan pesanan kembali
    - d. SOP penanganan bencana
    - e. SOP pemberitahuan estimasi waktu pembuatan minuman
    - f. SOP keadilan dalam memberikan pelayanan
    - g. SOP kebersihan karyawan

3. Pembuatan buku panduan untuk karyawan
4. Penerapan sistem *reward* dan *punishment*
5. Pelaksanaan rapat mingguan karyawan
6. Penilaian bulanan karyawan
7. Permintaan penilaian dari pelanggan
8. Pembuatan *checklist* pembersihan Kafe
9. Penggunaan USB berisi musik
10. Memperbanyak alternatif pembayaran dengan uang elektronik
11. Pembuatan aplikasi
12. Pemasangan lampu meja
13. Pemasangan alat pemadam api ringan
14. Penyediaan kotak saran
15. Pembuatan *email* khusus Kafe X
16. Penambahan karyawan *part-time*
17. Pengendalian pemesanan dan pembuatan bahan baku
18. Pemberian pelatihan mengenai keterampilan berkomunikasi untuk karyawan
19. Pemberian akses untuk mengubah pesanan yang telah masuk ke dalam sistem kepada seluruh karyawan
20. Pembuatan peraturan bagi karyawan untuk tidak meninggalkan area tugas

## V.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang diberikan kepada Kafe X serta untuk penelitian selanjutnya. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kafe X diharapkan dapat mempertahankan atribut kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Kafe X dapat mendiskusikan dengan kantor pusat terkait usulan yang memerlukan persetujuan dari kantor pusat.
3. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan pemilihan responden yang memiliki pengalaman secara menyeluruh terhadap Kafe X maupun Kafe Y.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E.W. Fornell, C. and Lehmann, D.R. (1994). *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden*.
- Anggraini LD. 2013. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang). Skripsi. Teknologi Industri Pertanian. Fakultas Pertanian. Universitas Brawijaya. <http://skripsitipftp.staff.ub.ac.id/files/2015/01/7.-JURNAL-Lulu-Dian-Anggraini.pdf> [29 Desember 2014].
- Aryanti D. 2013. Analisis Tingkat Pelayanan Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus pada Dua Restoran Kompleks Pertokoan Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. JIA, 1 (2) : 118-125. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/238/237> [12 Agustus 2016].
- Berman dan Evans. (1990). *Retail Management*. 12th Edition. Prantice Hall International, Inc. New Jersey
- Berry, L.L. (1980), "Services Marketing is Different", *Business*, Vol. 30 (May-June), pp.24-29.
- Bovee, C.L., M.J. Houston, and J.V. Thill (1995), *Marketing*, 2<sup>nd</sup> Ed. New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Edgett, S. & S. Parkinson (1993), "Marketing for Service Industries-A Review", *The Services Industries Journal*, Vol 13 (July), pp 19-39.
- Fajriyah NN. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual pada Restoran X di Kota Malang. Skripsi. Jurusan TIP UB. Malang. <http://skripsitip.staff.ub.ac.id/september-2014/>. [ 7 Januari 2015].
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*, Vol. 56.
- Kotler, P. dan K.L. Keller. (2012). *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> ed. *Upper Saddle*.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Sembilan. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Penerbit PT. Prenhallindo: Jakarta
- Lovelock, C.H. & E. Gummesson (2004), "Whither Service Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Presectives", *Journal of Services Research*, Vol 7, No 1 (August), pp. 20-41

- Rakhmat, C & Solehudin, M. (2006). *Pengukuran dan Penilaian Hasil Belajar*. Bandung: Adira.
- Rustiana I. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Rice Bowl Bogor serta Implikasinya terhadap Bauran Pemasaran. Skripsi. Manajemen Agribisnis. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/1993>. [3 Mei 2015].
- Sekaran, U. (2000). *Research Method for Business*, 3<sup>rd</sup> Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Sekaran, U. (2006). *Research Method for Business; Metodologi Penelitian untuk Bisnis Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Seok Lee, W. Moon, J. dan Song, Mm (2018) : *Attributes of the coffee shop business related do customer satisfaction, Journal of Foodservices Business Research*.
- Sugiyono. (2009), *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-14, Alfabeta, Bandung.
- Wulandari W. 2011. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran KFC di Bandar Lampung. Skripsi. Jurusan Agribisnis. Universitas Lampung. Lampung
- Yavas, Ugur dan Shemwell, Donald. (2001). "Modified importance-performance analysis: an application to hospitals". *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14 (3): 104-110
- Yavas, U. dan Shemwell. (2001). *Modified Importance- Performance Analysis: an Application to Hospital. Proceedings of the 38<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences*.