

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan yang dapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, akan diberikan juga saran bagi pihak kafe dan penelitian selanjutnya.

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

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, diperoleh sebanyak tiga kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian ini. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut ini.

1. Melalui pengumpulan serta pengolahan data responden terkait kepuasan pelanggan di Ofal *Coffee Talk*, ditemukan sebanyak 23 atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut ini.
  - a. Memiliki area parkir yang nyaman dan bangunan yang menarik
  - b. Memiliki area makan yang menarik
  - c. Memiliki karyawan yang bersih, rapi, dan berpenampilan menarik
  - d. Memiliki dekorasi yang sesuai dengan *image* dan *range* harga restoran
  - e. Memiliki menu yang mudah dibaca
  - f. Memiliki area makan yang nyaman dan memberikan kemudahan untuk bergerak
  - g. Memiliki toilet yang bersih
  - h. Memiliki area makan yang bersih
  - i. Melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan
  - j. Memperbaiki kesalahan dengan cepat
  - k. Melayani secara konsisten dan dapat dipercaya
  - l. Memberikan tagihan (bill) yang akurat
  - m. Menyajikan menu sesuai pesanan
  - n. Memiliki karyawan yang dapat saling membantu dalam menjaga kelancaran dan kualitas pelayanan dalam kondisi yang ramai

- o. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
  - p. Memberikan usaha lebih dalam menangani permintaan khusus pelanggan
  - q. Memiliki karyawan yang dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat dan lengkap
  - r. Membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya diri ketika harus berinteraksi
  - s. Membuat pelanggan merasa aman
  - t. Memiliki karyawan yang terlatih, kompeten, dan berpengalaman
  - u. Memberikan dukungan kepada karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik
  - v. Membuat pelanggan merasa spesial
  - w. Memiliki karyawan yang simpati dan menenangkan jika terjadi suatu masalah
  - x. Selalu mementingkan kepentingan pelanggan
2. Terdapat sebanyak 7 atribut yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Atribut tersebut adalah melayani sesuai waktu yang dijanjikan, memperbaiki kesalahan dengan cepat, memiliki karyawan yang dapat saling membantu dalam menjaga kelancaran dan kualitas pelayanan dalam kondisi ramai, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, memiliki karyawan yang terlatih, kompeten, dan berpengalaman, membuat pelanggan merasa spesial, serta selalu mementingkan kepentingan pelanggan.
3. Terdapat beberapa usulan perbaikan terhadap atribut-atribut guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Perbaikan tersebut yaitu melakukan pelatihan komunikasi kepada *waitress*, melakukan pelatihan masak kepada juru masak, melakukan penjadwalan *maintenance* komputer serta pelatihan penggunaannya, melakukan pencatatan ketersediaan bahan baku, menambah juru masak, menambah jumlah *waitress*, melakukan sosialisasi dan evaluasi SOP, melengkapi karyawan dengan alat komunikasi yang memadai, memberlakukan sistem sanksi dan *reward* kepada karyawan, mewajibkan karyawan untuk menyapa pelanggan serta memberikan informasi ketersediaan tempat dan informasi menu, membuat sarana keluhan bagi pelanggan, serta melakukan pencatatan ketersediaan tempat.

#### **IV.2 Saran**

Berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan kepada pihak kafe dan juga kepada penelitian selanjutnya.

1. Mempertimbangkan penggunaan usulan perbaikan yang diberikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Memberikan perhatian khusus kepada keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
3. Melakukan evaluasi setelah melakukan usulan perbaikan yang diberikan.
4. Memperhatikan lokasi serta karakteristik responden yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Indonesia (2019).  
*Pendapatan Nasional Indonesia 2014-2018*. Diunduh dari  
<https://www.bps.go.id/publication/2019/06/14/cbe21c0db09a50d68f898414/pendapatan-nasional-indonesia-2014-2018.html>.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara (2020).  
*Luas Areal Tanaman Perkebunan Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Tanaman 2018-2019*. Diunduh dari  
<https://sumut.bps.go.id/subject/54/Perkebunan.html#subjekViewTab3|accordion-daftar-subjek3>.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara (2020).  
*Produksi Perkebunan Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Tanaman 2018-2019*. Diunduh dari  
<https://sumut.bps.go.id/subject/54/Perkebunan.html#subjekViewTab3|accordion-daftar-subjek3>.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Carmines, E.G. & Zeller, R.A. (1979). *Reliability and Validity Assesment*. Newbury Park, CA : SAGE.
- Cronin Jr., J.J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension : *Journal of Marketing*. Vol.56 No.3, pp.56-68.
- Flanagan, J.C. (1954). *The Critical Incident Technique*. *Psychological Bulletin*. 51(4). 327-358.
- Ghauri, P. & Gronhaug, K. 2005. *Research Method in Business Studies*. Harlow : FT/Prentice Hall.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing : A Customer Relationship Management Approach 2<sup>nd</sup> Edition*. UC Santa Cruz : John Wiley & Sons.
- Hair, J.F., Black, W.C., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7<sup>th</sup> edition)*. USA : Prentice Hall.

- Hornby, A.S. (2005), *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English 7<sup>th</sup> Edition*. London : Oxford University Press.
- Indra, H. (2017). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty Pada Perusahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol.5 No.2.
- Kementrian Perindustrian Indonesia (2018). *Making Indonesia 4.0*. Diunduh dari <https://www.kemenperin.go.id>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management 10<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: Prentice Hall Int, Inc.
- Lovelock, C. H & Wright, L.K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : INDEKS.
- Medlik, S. (1996). *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality*. UK : Butterworth-Heinemann.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach (4<sup>th</sup> edition)*. USA : Prentice Hall.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV : A Tool For Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Vol.36, pp.56-60
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV.Afabeta.
- Tjiptono, (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPF.
- Tontini, G. & Picolo, j.D.(2010). Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality : *An International Journal*, Vol.20, Iss 6 pp.565-584.
- Zeithaml,V.A., Parasuraman,A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.