

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melewati proses penelitian seperti yang telah dijelaskan pada bab- bab sebelumnya, pada bab ini akan dibahas terkait kesimpulan dari keseluruhan proses penelitian yang ada. Selain daripada itu, akan diberikan pula saran yang ditujukan kepada pihak objek penelitian dan pihak penelitian selanjutnya.

#### V.1 Kesimpulan

Berikut ini akan dibahas terkait kesimpulan dari keseluruhan proses penelitian yang sudah dilakukan. Adapun kesimpulan berikut akan menjawab rumusan masalah yang sebelumnya telah ditetapkan pada awal penelitian.

1. Tingkat kualitas layanan yang terdapat di *Coffee Shop X* saat ini adalah sebesar 4.574 dengan skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju). Adapun angka tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup setuju dengan pernyataan terhadap kondisi atribut yang terdapat pada *Coffee Shop X* saat ini.
2. Terdapat 20 atribut pada *Coffee Shop X* yang mendapatkan nilai *gap* negatif sehingga perlu dilakukannya proses perbaikan. Berikut atribut yang memiliki jumlah *gap negatif* diatas -3 yang harus segera dibenahi *Coffee Shop X*, *Coffee Shop* memiliki fasilitas penunjang yang memadai (A19), *Coffee Shop* memiliki fasilitas area parkir yang memadai (A10), *Coffee Shop* memiliki toilet yang bersih, wangi, nyaman, dengan fasilitas yang lengkap dan memadai (A14), *Coffee Shop* memiliki ruang makan yang bersih dan nyaman (A15), *Coffee Shop* memiliki tempat duduk yang nyaman dan sesuai dengan visualisasi eksterior maupun interior bangunan yang ada (A16) dan terakhir *Coffee Shop* memiliki suasana yang nyaman (A21).
3. Terdapat 37 usulan perbaikan yang diberikan guna menjawab akar permasalahan yang ada pada masing-masing atribut. Adapun berikut usulan perbaikan yang diterima oleh pihak *Coffee Shop X*,
  - a. Menyediakan terminal (colokan sambung) untuk memenuhi kebutuhan

- konsumen akan stop kontak yang terbatas
- b. Memasang kipas angin pada sudut tembok yang terdapat di ruang makan *outdoor*
  - c. Melakukan penjadwalan untuk mencuci pendingin ruangan ruang makan *indoor* setiap awal bulan
  - d. Menaikkan kapasitas *Wi-Fi* dan Memasang pemancar *Wi-Fi* tambahan
  - e. Membuat ventilasi cahaya dan ventilasi udara
  - f. Mengganti bola lampu dengan watt yang lebih tinggi
  - g. Membuat jadwal piket untuk membersihkan toilet
  - h. Memasang cermin pada dinding toilet
  - i. Membuat dan menerapkan SOP dalam memberikan layanan kepada pelanggan
  - j. Menetapkan persyaratan yang jelas dalam mencari karyawan.
  - k. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan *skill*.
  - l. Mengadakan evaluasi rutin terhadap kinerja.
  - m. Membagi *jobdesc* sesuai dengan keahlian masing-masing karyawan.
  - n. Memberikan *compliment* kepada pelanggan jika terdapat kesalahan dalam layanan dan segera memperbaiki kesalahan yang ada.
  - o. Membuat jadwal bagi karyawan untuk mengenakan pakaian yang senada.
  - p. Memberikan insentif kepada karyawan yang memiliki kinerja baik.
  - q. Memperkerjakan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan dan ahli dalam bidangnya.
  - r. Melakukan uji coba untuk menemukan menu baru sehingga dapat dijadikan sebagai menu ciri khas dari *Coffee Shop X* dan hanya dijual pada hari-hari tertentu.
  - s. Membuat daftar takaran untuk setiap menu dan ditempelkan pada dinding dapur ataupun bar.
  - t. Mendesign ulang menu yang sudah ada dan membuat menu yang tertempel pada dinding belakang kasir.

- u. Menomori meja dan membuat penanda yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui nomor meja yang diduduki pelanggan sehingga karyawan yang dapat mengantarkan pesanan dengan tepat.
- v. Owner yang disarankan untuk lebih sering berada di lokasi sehingga dapat mengamati kinerja dari karyawan-karyawannya.
- w. Membuat daftar stok bahan baku agar tidak kehabisan.
- x. Mencari *supplier* cadangan.

## V.2 Saran

Pada subbab ini akan diberikan saran yang sekiranya dapat memperbaiki kesalahan yang terjadi pada proses penelitian kali ini sehingga proses penelitian kedepannya dapat berjalan lebih lancar. Selain daripada itu, akan diberikan pula saran yang ditujukan kepada *Coffee Shop X* agar dapat menghasilkan *output* yang semakin baik kedepannya. Berikut merupakan saran yang ditujukan kepada *CoffeeShop X*.

1. Sebaiknya *Coffee Shop X* segera menerapkan usulan perbaikan yang telah diberikan selama masih mudah untuk diimplementasikan, dengan begitu diharapkan bahwa atribut kualitas layanan pada *Coffee Shop X* yang mendapatkan nilai *gap minus* besar dapat segera teratasi dan *Coffee Shop X* dapat memberikan kualitas layanan kepada pelanggan secara maksimal kedepannya.
2. Terus mempertahankan dan meningkatkan atribut yang telah memiliki nilai performansi bagus sehingga dapat terus menjaga kualitas layanan yang dimiliki oleh *Coffee Shop X*.

Setelah memberikan saran kepada pihak *Coffee Shop X*, berikut akan diberikan pula saran kepada pihak peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang lebih baik lagi kedepannya.

1. Melakukan penjadwalan dan penargetan terhadap progres pengerjaan pada saat proses penelitian tengah berlangsung, sehingga proses penelitian dapat berjalan secara efektif dan efisien.
2. Mempelajari secara baik dan benar terkait topik dan metode yang digunakan dalam proses penelitian agar penelitian dapat membuahkan hasil yang diinginkan secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Maslow. (1943). *A Theory of Human Motivation*.
- Basfirinci, C., Mitra, A. (2014). *A Cross Cultural Investigation of Airline Service Quality through Integration of Servqual and the Kano Model, Journal of Air Transport Management*.
- Buttle, Francis. (2004). *Customer Relationship Management Concepts and Tools*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Dabholkar, P.C., Shepherd, D., & Thorpe, D. (2000). *A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Concept and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. Journal of Retailing*, 76, 139-174. DOI: 10.1016/S0022-4359(00)00029-4
- Edvardsson, B. (1996). Making Service-Quality Improvement Work. *Managing Service Quality*, Vol.6, 49-52.
- Gremler, D. D. (2004). *The Critical Incident Technique in Service Research*. DOI: 10.1177/1094670504266138.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective, 7<sup>th</sup> Edition*. New JerseyL Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, P. (2005). *Marketing Management*. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Payne, A. (2001). *The Essence of Service Marketing*. Andi dan Pearson Education (Asia) Pte.Ltd: Yogyakarta.
- P. Stevens, B. Knutson, M. Patton. (1995). DINESERV : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36, 56-60.
- Seok-hoon Lee, Yong-pil Kim, Nigel Hemmington, Deok-kyun Yun. (2004). Competitive Service Quality Improvement (CSQI) : A Case Study in the Fast-Food Industry. *Journal of Food Service Technology*, 4(2), 75-84.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach 4<sup>th</sup> Ed*. United States of America: John & Wiley Sons, Ltd.Solomon, R. Michael. Consumer Behavior, Buying, Having, and Being. 8thEdition. (New Jersey: Prentice Hall, 1994), Hal.346

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1998). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press