

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dibahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan pada kafe Kinari Coffee. Kesimpulan dan saran akan berdasar pada usulan perbaikan yang sebelumnya telah di usulkan.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan adalah hasil dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan. Berikut merupakan kesimpulan yang diambil berdasarkan pengolahan data dan analisis yang dilakukan dalam penelitian.

1. Penilaian terhadap kualitas layanan secara keseluruhan pada kafe Kinari Coffee mendapatkan nilai 4,127 yang dapat dikatakan kurang baik. Nilai tersebut menandakan bahwa konsumen tergolong sedikit di atas netral yang dengan kata lain sedikit cukup puas. Hal itu menandakan kekurangannya kepuasan pelanggan yang diperlukan perbaikan dalam kualitas layanan pada kafe Kinari Coffee.
2. Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat 5 atribut yang menduduki kuadran 1 pada matriks *improvement gap analysis* yang mengartikan atribut *critical* yaitu harus segera diperbaiki. Atribut tersebut adalah memiliki dekorasi yang sesuai dengan citra dan harga (A3), memiliki tempat duduk yang nyaman di ruang makan (A9), melayani tepat waktu seperti yang dijanjikan (A10), dalam kondisi sibuk/ramai memiliki karyawan yang saling membantu dalam menjaga kecepatan kualitas pelayanan (A15) dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (A16).
3. Usulan perbaikan dilakukan untuk mengatasi akar masalah dari atribut *critical*. Berikut ini adalah usulan yang diberikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - a. Membungkus meja makan dengan stiker bermotif marmer
 - b. Menambahkan bantal kursi pada seluruh tempat duduk
 - c. Menempel catatan resep pada stasiun minuman
 - d. Menambahkan jumlah kompor pada stasiun dapur

- e. Melatih dan memberi izin karyawan untuk membuat minuman berbasis kopi
- f. Mengubah sistem menggunakan menu fisik dan kertas pemesanan
- g. Membuat *job description* untuk pemilik dan karyawan

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada kafe Kinari Coffee dan agar penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Pihak kafe Kinari Coffee sebaiknya mempertimbangkan untuk mengimplementasi usulan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
2. Sebaiknya Kinari Coffee melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang sudah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hair, J.F., William, B., Barry, J.B., Rolph, A. (2010) *Multivariate data analysis, 7th edition*. United States: Prentice Hall
- Handayani, S. (2012). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. *Jurnal Non Eksakta*. Vol. 4, No. 1, pp.2.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online). Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kafe>. Diakses 10 Maret 2021.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing. 14th Edition*. England, Essex: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Marsum, A.W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64, No. 1, pp.12-37.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Setiadi, N.J. (2003). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Stevens, P., Knutson, B., and Patton, M. (1995). DINESERV: Measuring Service Quality in Quick Service, Casual/Theme, and Fine Dining Restaurants. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing Vol. 3, No. 2, pp.35-44*.

- Stevens, P., Knutson, B., and Patton, M. (1999). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants, The Cornell Hotel and Restaurant. *Administration Quarterly* Vol. 36, No. 2, pp.56-60.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Mandala Krida.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tontini, G. & Picolo, J.D. (2010). Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality. *An International Journal* Vol. 20, No. 6, pp.565-584.
- Wu, C.K., Goh, B.Y., Lin, K., & Chen P. (1999). Measuring Service Quality in a mid-price Chinese Restaurant: An Application of DINESERV Instrument *Proceeding of Fift Annual Graduate Education and Graduate Students Research Conference in Hospitality & Tourism* Vol. 4, No. 6, pp.626-634.