

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada awal penelitian. Kesimpulan diperoleh setelah melakukan pengolahan data dan analisis. Terdapat juga saran yang diharapkan dapat mempermudah proses-proses selanjutnya untuk Maza Artisan Tea & Gelato ataupun untuk penelitian berikutnya.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil dari seluruh penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan kesimpulan yang diambil berdasarkan pengolahan data dan analisis yang sudah dilakukan.

1. Tingkat kepuasan konsumen saat ini di Maza Artisan Tea & Gelato dapat dikatakan kurang baik. Nilai rata-rata dari kepuasan saat ini sebesar 3,52 dan nilai rata-rata dari *improvement gap* positif sebesar 2,249. Nilai kepuasan sebesar 3,52 menandakan bahwa kepuasan konsumen berada di cukup tidak puas dan netral. Kondisi ini menandakan bahwa konsumen masih belum puas sehingga masih diperlukan perbaikan pada Maza Artisan Tea & Gelato.
2. Terdapat 5 atribut yang harus diperbaiki yaitu pelayan mengerti tentang menu, varian rasa, ketersediaan wifi, harga makanan, dan desain interior.
3. Terdapat 7 usulan perbaikan yang diberikan untuk 5 atribut yang harus diperbaiki. Berikut merupakan usulan yang diberikan.
 - A. Memberikan *training* kepada pelayan secara berkala.
 - B. Mengambil paket wifi yang lebih tinggi.
 - C. Menyesuaikan harga dengan kafe lain.
 - D. Mengganti warna tembok menjadi lebih mencolok.
 - E. Menambahkan dekorasi pada tembok seperti lampu neon.
 - F. Mengganti meja dan kursi menjadi lebih unik.

V.2 Saran

Pada subbab ini dipaparkan saran yang diberikan untuk mempermudah penelitian selanjutnya atau untuk pihak Maza Artisan Tea & gelato. Berikut merupakan saran yang diberikan.

1. Sebaiknya dalam mengimplementasikan usulan yang diberikan pihak Maza Artisan Tea & Gelato mempersiapkan beberapa hal seperti, biaya, *supplier* produk untuk memenuhi usulan yang diberikan.
2. Kedepannya pihak Maza Artisan Tea & Gelato melakukan evaluasi terkait perbaikan yang sudah dilakukan dengan melakukan analisis efektifitas dari perbaikan.
3. Sebaiknya pihak Maza Artisan Tea & Gelato melakukan analisis terkait dampak perbaikan kepuasan terhadap loyalitas konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R.L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Azwar, S. (2005). *Dasar-Dasar Psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berger, C., Blauth, R., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Walden, D. (1993). *Kano's Method for Understanding Customer-Defined Quality*. *The Center for Quality Management Journal*, Vol. 2 (4), pp. 3-26.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*. Vol. 58 (3), 55-68.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas diponegoro.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ika. (2019). "Industri Kuliner Jadi Penopang Terbesar Perekonomian Kreatif Indonesia", <https://www.ugm.ac.id/id/berita/18389-industri-kuliner-jadi-penopang-terbesar-perekonomian-kreatif-indonesia>, diakses pada 25 maret 2021.
- Kotler dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lin, C. and Lekhawipat, W. (2014). *Factors affecting online repurchase intention*. *Industrial Management & Data Systems*. 114(4), pp. 597-611.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta: Salemba.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martilla, J. A. dan James, J. C. (1997), 'Importance-Performance Analysis'. *Journal of Marketing*, Vol. 41, No.1, pp 77-79.
- Naufal. (2020). "12 rasa gelato paling favorit di dunia, mood booster terbaik!", <https://www.idntimes.com/food/dining-guide/naufal-al-rahman-1/rasa-gelato-paling-favorit-di-dunia/12>, diakses pada 4 september 2021.

- Prita. (2021). "10 rasa gelato paling enak di dunia disukai semua orang", <https://www.gotravelly.com/blog/10-rasa-gelato-paling-enak-di-dunia/>, diakses pada 4 september 2021.
- Puas (Def. 1) (n.d). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/puas>, 21 April 2021.
- Ruhimat, D. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saidani, B dan Arifin, S. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 3(1), hal. 1-22
- Santoso, S. (2012). *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sihite, R. (2000). *Tourism Industry*. Surabaya: SIC
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage. Edisi ke II*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). *DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* Vol. 36, 56-60.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). *Improvement gap analysis*. *Managing Service Quality*, 20(6), 565-5.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.