

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan Loy *Café*, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan penting berkaitan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Loy *Café* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada di Loy *Café*. Aktivitas pelayanan jasa yang selama ini telah dilakukan oleh Loy *Café* yaitu telah memerhatikan aspek penampilan karyawan yang bersih dan rapi, yang juga telah menggunakan semua atribut berdasarkan prosedur yang ditetapkan, ruangan *café* memiliki dekorasi yang menarik, suasana *café* yang nyaman, fasilitas perlengkapan makan yang disediakan bersih dan dalam keadaan baik, makanan yang diantar sudah sesuai dengan pesanan, rasa makanan dan minuman yang disajikan enak dan *item* pesanan pada struk sudah sesuai dengan pesanan yang dipesan. Selain itu ketika pelanggan kesulitan memilih menu, kasir tanggap membantu, menjelaskan dan memberikan saran rekomendasi menu. Bagian dapur telah menjaga kebersihan dan peralatan yang digunakan untuk memasak, bagian bar juga telah menjaga kebersihan peralatan dan gelas yang digunakan untuk membuat minuman.

Namun masih terdapat beberapa kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada di Loy *Café* seperti tidak adanya sanksi tegas bagi karyawan yang telah melanggar prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan, evaluasi dan *briefing* yang seharusnya dilakukan setiap hari pada saat *opening* dan *closing café* tidak dilakukan secara berkala, terdapat beberapa keluhan pelanggan yang tidak segera diselesaikan dan ditangani, adanya rangkap tugas antara *waitress*, kasir dan barista, sehingga pembagian tugas masing-masing karyawan kurang terbagi dengan jelas. Serta beberapa pelanggan yang merasa tidak disambut dengan baik karena ada karyawan yang tidak ramah.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Loy Café berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa sudah baik dengan rata-rata skor akhir 82,51%. Dimensi *tangibles* mendapatkan rata-rata skor sebesar 83,60%. Dimensi *reliability* mendapatkan rata-rata skor sebesar 83,07%. Dimensi *responsiveness* mendapatkan rata-rata skor sebesar 83,07%; Dimensi *assurance* mendapatkan rata-rata skor sebesar 82,20%. Dimensi *emphaty* mendapatkan rata-rata skor sebesar 80,60%. Responden merasa Loy Café secara keseluruhan telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan responden telah merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Loy Café. Namun masih terdapat dua responden yang merasa Loy Café secara keseluruhan tidak memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Loy Café.
3. Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk yang diberikan oleh Loy Café berdasarkan hasil kuesioner kualitas produk sudah baik dengan rata-rata skor akhir 78,95%. Pernyataan pertama yang berkaitan dengan indikator *variety of food* mendapatkan skor sebesar 78,2%. Pernyataan kedua yang berkaitan dengan indikator *well cooked* mendapatkan skor sebesar 81,6%. Pernyataan ketiga berkaitan dengan indikator *freshness* mendapatkan skor sebesar 79%, dan pernyataan keempat yang berkaitan dengan *presentation* mendapatkan skor sebesar 77%. Responden merasa Loy Café secara keseluruhan telah menyajikan produk dengan kualitas yang baik.
4. Manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Loy Café adalah *café* mengetahui aktivitas pelayanan jasa yang tidak efektif dan penilaian responden terhadap aktivitas pelayanan jasa yang telah dilakukan. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional oleh peneliti, maka dapat diketahui aspek-aspek kualitas pelayanan jasa mana saja yang dapat menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat dan peneliti dapat memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh *café* untuk dilakukan perbaikan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Loy Café. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional sebaiknya dilakukan secara konsisten dan berkala setiap

tahun untuk membantu mencari kelemahan dari masalah yang dihadapi agar pihak manajemen dapat melakukan perbaikan.

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa saran dan rekomendasi yang berguna untuk Loy *Café* dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik):
 - a. Pihak *café* membuat papan petunjuk area parkir bagian samping agar pengunjung yang datang tidak merasa bingung dan mengetahui bahwa terdapat area parkir lain selain di area depan *café* untuk pengendara motor.
 - b. Pihak *café* menambahkan gambar makanan dan minuman pada menu agar pelanggan memiliki bayangan atas bentuk makanan atau minuman yang dipesan.
 - c. Adanya pemisahan area *smoking* dan *non-smoking* pada *café* agar pelanggan merasa lebih nyaman.
2. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan):
 - a. Kasir dan *waitress* harus berada di tempatnya masing-masing sesuai prosedur agar ketika pelanggan membutuhkan bantuan tidak kesulitan memanggil karyawan, dan tidak adanya rangkap tugas karyawan.
 - b. Ketika ada keluhan mengenai waktu penyajian pesanan yang lama, *waitress* harus langsung mengonfirmasi dengan bagian bar atau *kitchen* dan langsung memberikan informasi kepada pelanggan mengenai pesannya tersebut.
 - c. Setelah pelanggan meninggalkan area *café*, *waitress* langsung membersihkan meja dan mengangkat piring dan gelas kotor serta merapikan kembali kursi juga bantal sofa agar siap digunakan untuk pelanggan berikutnya.
3. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *emphaty* (empati):
 - a. Prosedur 3s (senyum, sapa, salam) harus selalu dijalankan pada saat *café* penuh ataupun tidak.

- b. Ketika pelanggan terlihat gelisah (seperti ingin meminta bantuan), *waitress* berinisiatif menanyakan apakah ada yang dapat dibantu.
- c. *Waitress* juga sebaiknya lebih perhatian ketika pelanggan meninggalkan area *café* untuk mengucapkan terimakasih atas kunjungan pelanggan tersebut.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan agar *Loy Café* melakukan pemeriksaan operasional atas aktivitas pelayanan jasa secara konsisten setiap tahunnya untuk membantu mencari kelemahan dari masalah yang dihadapi agar dapat dilakukan perbaikan. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. London: Pearson Education, Inc.
- Byonton, W. C., & Johnson, R. N. (2006). *Modern Auditing*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Catharina, E. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fave Hotel Surabaya Di Jalan Rungkut. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1-11.
- Cengiz Ph.D, E. (2010). Measuring Customer Satisfaction: Must Or Not? *Journal of Naval Science and Engineering*, 1-13.
- Darmianto, V. (2017). *Audit Manajemen Pada Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi Dalam Usaha Untuk Menilai Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Repository UNPAR.
- Fitriyanto, E. (2017). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Panas Dalam*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Gonius, N. (2013). Study Deskriptif Tentang Customer Complaints Di Restoran Wok Noodles Di Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya; Vo.2; No.1*, 1-15.
- Jufidar, Abbas, F., & Safwadi, I. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda di Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Hukum*, 1-12.
- Khusniati, F. (2018). *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rainbow Family Salon And Spa Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.
- Kristanto, J. O. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café One Eighteenth Coffee. *AGORA: Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis*, 1-11.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 1-10.
- Qin, H., Prybutok, V. R., & Zhao, Q. (2009). Perceived Service Quality In Fast-Food Restaurants: Empirical Evidence From China. *International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.27, No.4*, 424-437.
- Reider, R. (2002). *Operational Review Maximum Result at Efficient Costs*. Canada: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs* (3rd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Samparaya, C. F. (2018, September 20). Retrieved from travel.kompas.com: <https://travel.kompas.com/read/2018/09/20/083600927/kemenpar-tetapkan-3-destinasi-kuliner-indonesia>. diakses pada 14 januari 2021
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Basic types of question: exploratory and descriptive. In U. Sekaran, & R. Bougie, *Research Methods For Business* (p. 43). United Kingdom: John Wiew & Sons Ltd.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-10.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Adiministrasi Bisnis*, 1-10.
- Shartykarini, S., Firdaus, R., & Rusniati. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung *Café* Di Banjarbaru). *Jurnal Wawasan Manajemen Universtias Lambung Mangkurat*, 1-14.
- Sulistyawati, N. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 1-15. Diakses pada tanggal 8 November 2020
- Sulistyawati, N. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen*, 1-15. Diakses pada tanggal 2 Desember 2020
- Utami, I. I., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud; Vol. 4; No. 7*, 1-17. Diakses pada tanggal 2 Desember 2020
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Tehadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1-12.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill.