

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga akan memaparkan mengenai saran-saran yang dapat digunakan sebagai panduan ketika melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini. Berikut merupakan pemaparan lebih lanjut.

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

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, telah didapatkan atribut prioritas perbaikan dan diberikan usulan untuk memperbaiki kualitas pelayanan The Gade Coffee and Gold Medan. Pada penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian ini dan tujuan dilakukannya penelitian ini. Berikut merupakan kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan penelitian.

1. Atribut layanan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan The Gade Coffee and Gold Medan adalah *DINESERV* yang berjumlah 27 atribut.
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan ada sebanyak lima atribut yaitu area parkir kafe nyaman dan eksterior bangunan kafe menarik secara visual, ruangan makan kafe harus nyaman dan dapat bergerak dengan leluasa, ruangan makan kafe memiliki tempat duduk yang nyaman, pelayanan yang diberikan kafe sudah konsisten dan dapat dipercaya, dan ketika kondisi ramai, kecepatan dan kualitas pelayanan tetap terjaga.
3. Usulan yang diberikan terhadap atribut yang menjadi prioritas perbaikan ada sebanyak 7 usulan yaitu menyewa lahan kosong sebagai tempat parkir, melakukan perubahan pada susunan kursi serta meja pada ruangan makan kafe, pembelian AC baru, melakukan *service* AC lebih sering, menambah bantalan kursi, penggunaan media berupa buku atau barang elektronik sebagai alat pelayan untuk mencatat pesanan, dan melakukan pelatihan.

## **V.2 Saran**

Setelah mengetahui usulan yang didapatkan dari penelitian ini maka terdapat saran yang diperlukan agar usulan tersebut dapat terealisasi. Selain itu, saran ini dapat digunakan sebagai panduan bagi pembaca sebagai panduan ketika melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan.

1. Mencari atribut-atribut lain yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan sebuah kafe.
2. Melakukan evaluasi lebih lanjut setelah dilakukannya pelatihan agar dapat mengetahui apakah pelatihan memiliki pengaruh atau tidak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, A. (2009). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Carmines, E. G., dan Zeller, R. A. (1979). *Reliability and validity assessment*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.  
<https://doi.org/10.4135/9781412985642>
- Field, A. P. (2005). *Discovering Statistics Using SPSS 2<sup>nd</sup> Edition*. London, England: Sage Publications, Inc.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19 Edisi Kelima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (Ed. 7th)*. Harlow: Pearson.
- Hinton, P.R., Brownlow, C., McMurray, I. and Cozens, B. (2004). *SPSS explained*. East Sussex England: Routledge Inc.  
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kafe>. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2020.
- Johns, R. (2010). *Likert items and scales. Survey Question Bank: Methods Fact Sheet, 1*. University of Strathclyde.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th edition*. New Jersey: Pearson: Prentice Hall.
- Lovelock, C., dan Wirtz, J. (2002). *Service Marketing: People, technology, strategy, 2<sup>nd</sup> edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Maisya, K. L., Rahmat, S.T., dan Rina, A. (2019). Influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in restaurant of the Tangerang area. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92, 142-147. doi: 10.18551/rjoas.2019-08.15.

- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi Empat. Yogyakarta: Endi.
- Martilla, J. A., dan James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. doi:10.1177/002224297704100112.
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., dan Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(1), 67-72. [https://doi.org/10.4103/aca.ACA\\_157\\_18](https://doi.org/10.4103/aca.ACA_157_18).
- Payne, A. (2000). Relationship marketing: the U.K. perspective. *Handbook of relationship marketing*, 39-68. SAGE Publications, Inc., <https://dx.doi.org/10.4135/9781452231310.n2>.
- Siniscalchi, J. M., Beale, E. K., dan Fortuna, A. (2008). Using importance-performance analysis to evaluate training. *Performance Improvement*, 47(10), 30-35. doi:10.1002/pfi.
- Stevens, P., Knutson, B., dan Patton, M. (1995). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(2), 56-60. <https://doi.org/10.1177/001088049503600226>.
- Sub Direktorat Statistik Tanaman Perkebunan. (2018). *Statistik Kopi Indonesia 2018*. Diunduh dari <https://www.bps.go.id/publication/2019/12/06/b5e163624c20870bb3d6443a/statistik-kopi-indonesia-2018.html>.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa Edisi 1*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tontini, G. dan Picolo, J. D. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(6), 565-584. <https://doi.org/10.1108/09604521011092893>
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.