

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Old Ben's

Coffee and Community yang sangat penting (memiliki modus 5) adalah:

- Porsi (ukuran) makanan konsisten
- Temperatur makanan sesuai
- Tekstur makanan sesuai dengan jenisnya
- Tingkat kematangan makanan sesuai
- Rasa makanan lezat
- Penampilan minuman menarik
- Porsi (ukuran) minuman konsisten
- Temperatur minuman sesuai
- Rasa minuman lezat
- Lingkungan tempat bersantap nyaman
- Peralatan makan dan minum lengkap dan bersih
- Pekerja memiliki kepedulian yang tinggi
- Pekerja cepat menanggapi kebutuhan konsumen
- Pekerja memiliki kemampuan yang sesuai
- Pekerja dapat diandalkan/dipercaya

2. Penilaian konsumen terhadap Kafe Old Ben's Coffee and Community

A. Indikator tertinggi dari tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Old Ben's Coffee and Community adalah:

- Rasa makanan lezat : (4,49)
- Rasa minuman lezat : (4,47)
- Peralatan makan dan minum lengkap dan bersih : (4,46)
- Lingkungan tempat bersantap nyaman : (4,44)

- Pekerja memiliki kepedulian yang tinggi : (4,44)
- B. Indikator tertinggi dari tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Old Ben's Coffee and Community per dimensi adalah:
- Kualitas produk makanan : Rasa makanan lezat
  - Kualitas produk minuman : Rasa minuman lezat
  - Kualitas layanan : Peralatan makan dan minum lengkap dan bersih
- C. Indikator tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Old Ben's Coffee and Community per dimensi adalah:
- Kualitas layanan (4,42)
  - Kualitas produk makanan (4,32)
  - Kualitas produk minuman (4,30)
- D. Indikator tertinggi dari tingkat kinerja Kafe Old Ben's Coffee and Community adalah:
- Rasa minuman lezat (3,76)
  - Tingkat kematangan makanan sesuai (3,70)
  - Rasa makanan lezat (3,67)
  - Lingkungan tempat bersantap nyaman (3,66)
  - Peralatan makan dan minum lengkap dan bersih (3,62)
- E. Indikator tertinggi dari tingkat kinerja Kafe Old Ben's Coffee and Community per dimensi adalah:
- Kualitas produk makanan : Tingkat kematangan makanan sesuai
  - Kualitas produk minuman : Rasa minuman lezat
  - Kualitas layanan :Lingkungan tempat bersantap nyaman
- F. Indikator tingkat kinerja Kafe Old Ben's Coffee and Community per dimensi adalah:
- Kualitas produk minuman (3,60)
  - Kualitas produk makanan (3,59)
  - Kualitas layanan (3,57)
- G. Nilai kesenjangan yang terjadi antara tingkat kepentingan dengan

tingkat kinerja per dimensi sesuai urutan adalah:

- Kualitas layanan (-0,85)
- Kualitas produk makanan (-0.73)
- Kualitas produk minuman (-0.70)

3. Karakteristik teknik yang dilakukan Kafe Old Ben's Coffee and Community untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah:

- Mengembangkan keahlian pekerja terkait tampilan makanan dan minuman yang lebih menarik dari internet
- Menetapkan standar ukuran bahan baku untuk setiap menu makanan dan minuman
- Pekerja membuat makanan dan minuman sesuai dengan standar temperatur
- Mengembangkan keahlian juru masak dalam membuat makanan dengan melakukan uji coba
- Mengembangkan keahlian barista dalam membuat minuman dengan melakukan uji coba
- Menyediakan fasilitas kafe yang lebih nyaman dan menambah perlengkapan lainnya seperti stop kontak
- Menyediakan peralatan makan dan minum yang lengkap dan cukup jumlahnya
- Mencuci peralatan makan dan minum dengan bersih, menyajikan sendok dan garpu dalam gelas berisi air panas
- Menetapkan standar sikap dan perilaku pekerja dalam melayani konsumen
- Memberi pengarahan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan pekerja
- Pekerja melayani konsumen sesuai dengan aturan dan standar perusahaan
- Pekerja selalu mematuhi aturan perusahaan

4. Hubungan kuat (yang berbobot 9) antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik yang dimiliki Kafe Old Ben's Coffee and Community adalah:

- Mengembangkan keahlian pekerja terkait penampilan makanan dan minuman yang lebih menarik dari internet dengan penampilan makanan menarik
  - Menetapkan standar ukuran bahan baku untuk setiap menu makanan dan minuman dengan porsi (ukuran) makanan konsisten
  - Mengembangkan keahlian juru masak dalam membuat makanan dengan melakukan uji coba dengan rasa makanan lezat
  - Mengembangkan keahlian pekerja terkait penampilan makanan dan minuman yang lebih menarik dari internet dengan penampilan minuman menarik
  - Menetapkan standar ukuran bahan baku untuk setiap menu makanan dan minuman dengan porsi (ukuran) minuman konsisten
  - Mengembangkan keahlian barista dalam membuat minuman dengan melakukan uji coba dengan rasa minuman lezat
  - Menyediakan fasilitas kafe yang lebih nyaman dan menambah perlengkapan lainnya seperti stop kontak dengan lingkungan tempat bersantap nyaman
  - Menyediakan peralatan makan dan minum yang lengkap dan cukup jumlahnya dengan peralatan makan dan minum lengkap dan bersih
5. Hubungan yang bernilai positif antar karakteristik teknik yang dimiliki oleh Kafe Old Ben's Coffee and Community adalah:
- Mengembangkan keahlian pekerja terkait tampilan makanan dan minuman yang lebih menarik dari internet dengan mengembangkan keahlian juru masak dalam membuat makanan dengan melakukan uji coba
  - Mengembangkan keahlian pekerja terkait tampilan makanan dan minuman yang lebih menarik dari internet dengan mengembangkan keahlian barista dalam membuat minuman dengan melakukan uji coba
  - Pekerja membuat makanan dan minuman sesuai dengan standar temperatur dengan mengembangkan keahlian juru masak dalam membuat makanan dengan melakukan uji coba

- Pekerja membuat makanan dan minuman sesuai dengan standar temperatur dengan mengembangkan keahlian barista dalam membuat minuman dengan melakukan uji coba
  - Menetapkan standar sikap dan perilaku pekerja dalam melayani konsumen dengan pekerja melayani konsumen sesuai dengan aturan dan standar perusahaan
  - Memberikan pengarahan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan pekerja dengan pekerja melayani konsumen sesuai dengan aturan dan standar perusahaan
6. Prioritas utama Kafe Old Ben's Coffee and Community dalam melakukan perbaikan (yang memiliki nilai tingkat kepentingan relatif di atas 5%) untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah:
- Mengembangkan keahlian pekerja terkait tampilan makanan dan minuman yang lebih menarik dari internet (16%)
  - Menetapkan standar ukuran bahan baku untuk setiap menu makanan dan minuman (18%)
  - Pekerja membuat makanan dan minuman sesuai dengan standar temperatur (6%)
  - Mengembangkan keahlian juru masak dalam membuat makanan dengan melakukan uji coba (15%)
  - Mengembangkan keahlian barista dalam membuat minuman dengan melakukan uji coba (9%)
  - Menyediakan fasilitas kafe yang lebih nyaman dan menambah perlengkapan lainnya seperti stop kontak (9%)
  - Menyediakan peralatan makan dan minum yang lengkap dan cukup jumlahnya (9%)
  - Menetapkan standar sikap dan perilaku pekerja dalam melayani konsumen (6%)

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran untuk melakukan prioritas perbaikan pada Kafe Old Ben's Coffee and Community, yaitu:

1. Mengembangkan keahlian pekerja terkait tampilan makanan dan minuman yang lebih menarik dari internet, dapat dilakukan dengan cara:
  - Menyediakan fasilitas berupa gawai (*gadget*) bagi pekerja untuk mencari ide makanan/ minuman baru pada saat sepi (saat kafe tidak ramai pengunjung).
  - Meminta pekerja untuk mencari ide-ide baru terkait menu makanan/minuman.
2. Menetapkan standar ukuran bahan baku untuk setiap menu makanan dan minuman, dapat dilakukan dengan cara:
  - Menetapkan kuantitas/ukuran/banyaknya bahan baku yang digunakan untuk setiap menu makanan dan minuman yang biasa dikenal dengan istilah *Bill of Materials*.
3. Pekerja membuat makanan dan minuman sesuai dengan standar temperatur, dapat dilakukan dengan cara:
  - Menyediakan *chiller* (lemari pendingin) untuk makanan dan minuman dingin.
  - Menyediakan *microwave* untuk makanan dan minuman panas.
  - Menyediakan alat pengukur suhu makanan/minuman untuk melakukan pengecekan sebelum makanan dan minuman disajikan.
4. Mengembangkan keahlian juru masak dalam membuat makanan dengan melakukan uji coba, dapat dilakukan dengan cara:
  - Memberikan fasilitas dapur yang lebih lengkap dan melakukan uji coba dalam membuat menu makanan di waktu sepi (saat kafe tidak ramai pengunjung).
5. Mengembangkan keahlian barista dalam membuat minuman dengan melakukan uji coba, dapat dilakukan dengan cara:
  - Memberikan fasilitas bar yang lebih lengkap untuk melakukan uji coba.

- Meminta barista untuk melakukan uji coba membuat menu minuman baru pada saat sepi (saat kafe tidak ramai pengunjung).
6. Menyediakan fasilitas kafe yang lebih nyaman dan menambah perlengkapan lainnya seperti stop kontak, dapat dilakukan dengan cara:
    - Menambah stop kontak di setiap meja.
    - Menyediakan bantal duduk untuk kursi kayu.
    - Menambah tempat sampah di dekat meja pelanggan.
  7. Menyediakan peralatan makan dan minum yang lengkap dan cukup jumlahnya, dapat dilakukan dengan cara:
    - Menambah jumlah peralatan makan dan minum agar tidak kekurangan jumlahnya terutama pada saat jam makan.
    - Segera mencuci peralatan makan dan minum yang telah terpakai agar dapat digunakan kembali.
  8. Menetapkan standar sikap dan perilaku pekerja dalam melayani konsumen, dapat dilakukan dengan cara:
    - Memberi pengarahan kepada pekerja dalam bersikap dan berperilaku setiap seminggu sekali, yaitu setiap hari Senin pagi sebelum kafe buka dan setiap sebulan sekali melalui rapat secara daring.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adipurnomo. (2020, 12 15). *Metode Standar QFD Quality Function Deployment*. Retrieved from standarku.com: <https://standarku.com/metode-standar-qfd-quality-function-deployment/>
- Agung Hari Sasongko, S. (2020, 12 29). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from binus.ac.id: <https://binus.ac.id/entrepreneur/2020/12/29/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>
- Andi Prastowo, M. (2011, 11 15). *Jenis-Jenis Teknik Sampling*. Retrieved from dunia-penelitian.blogspot.com: <http://dunia-penelitian.blogspot.com/2011/11/jenis-jenis-teknik-sampling.html?m=1>
- Batam Tourism Polytechnic. (2021, 5 25). *6 Jenis Pelayanan Restoran, Calon Pegiat F&B Wajib Tahu!* Retrieved from btp.ac.id: <https://btp.ac.id/jenis-pelayanan-restoran/>
- Boston, A. (2021). *Pengertian dan Konsep Cafe Kekinian*. Retrieved from amesbostonhotel.com: <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-cafe/>
- Databoks. (2018, 7 31). *2021, Konsumsi Kopi Indonesia Diprediksi Mencapai 370 Ribu Ton*. Retrieved from databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton>
- Hestanto. (2021). *Bauran Pemasaran (Marketing Mix)*. Retrieved from hestanto.web.id: <https://www.hestanto.web.id/bauran-pemasaran-marketing-mix/>
- Hidayat, A. (2017, 2). *Metode Penelitian Adalah: Pengertian, Tujuan, Jenis, Manfaat, Contoh*. Retrieved from statistikian.com: <https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html?amp>
- Indonesia Productivity And Quality Institute. (2020). Retrieved from ipqi.org: <https://ipqi.org/delapan-dimensi-kualitas-produk/>
- Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. (2020). *Kualitas Layanan*. 21.
- Kominfo. (2020, 10 5). *Disiplin 3M, Kunci Utama Tekan Penularan Covid-19*. Retrieved from kominfo.go.id:



[https://www.kominfo.go.id/content/detail/29899/disiplin-3m-kunci-utama-tekan-penularan-covid-19/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/29899/disiplin-3m-kunci-utama-tekan-penularan-covid-19/0/sorotan_media)

Kompas. (2020, 11 6). *Bisnis Coffee Roastery Saat Pandemi, Tantangan dan Strategi Bertahan*. Retrieved from kompas.com: <https://www.kompas.com/food/read/2020/11/06/212200075/bisnis-coffee-roastery-saat-pandemi-tantangan-dan-strategi-bertahan?page=all>

Kusmara Jiwantara, A. S. (2021). Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. 11.

Latifa, S. (2021, 6 21). *Inilah Aturan PPKM Mikro yang Berlaku Mulai Besok Selasa 22 Juni 2021, Zona Merah WFH 75%*. Retrieved from tribunnews.com: <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/06/21/inilah-aturan-ppkm-mikro-yang-berlaku-mulai-besok-selasa-22-juni-2021-zona-merah-wfh-75>

Merdeka. (2021, 1 19). *Perbedaan Populasi dan Sampel, Ketahui Pengertian Hingga Contohnya*. Retrieved from merdeka.com: <https://www.merdeka.com/trending/perbedaan-populasi-dan-sampel-ketahui-pengertian-hingga-contohnya-klm.html>

Nanda. (2021, 1 22). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur*. Retrieved from komerce.id: <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>

Nhuddhin. (2014, 12 27). *House of Quality*. Retrieved from nhud-nhod.blogspot.com: <http://nhud-nhod.blogspot.com/2014/12/house-of-quality.html>

Pengadaan. (2020, 7 14). *Pengertian House of Quality (HoQ) dan Enam Komponen Tahapan Utamanya*. Retrieved from pengadaan.web.id: <https://www.pengadaan.web.id/2020/07/pengertian-house-of-quality-hoq.html>

Polsri.ac.id. (2019). *Kualitas Makanan*. <http://eprints.polsri.ac.id/7354/3/BAB%20II.pdf>.

Prawiro, M. (2020, 6 19). *Pengertian Kualitas: Memahami Apa Itu Kualitas dan Unsur-Unsurnya*. Retrieved from maxmanroe.com: <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html>

Purbowati, D. (2021, 3 27). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Mengenal Penelitian Ilmiah*. Retrieved from akupintar.id: <https://akupintar.id/info->

pintar/-/blogs/metode-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif-mengenal-penelitian-ilmiah

Qiscus. (2021, 8 3). *5 Elemen Service Quality & Pentingnya untuk Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from qiscus.com: <https://www.qiscus.com/id/blog/elemen-service-quality-dan-pentingnya-untuk-kepuasan-pelanggan/>

Ranah Research. (2018). *Pengertian Metode Penelitian dan Jenis-jenis Metode Penelitian*. Retrieved from ranahresearch.com: <https://ranahresearch.com/metode-penelitian-dan-jenis-metode-penelitian/>

Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba.

Simbolon, H. (2021, 1 22). *Pemkot Bandung Perpanjang PSBB Proporsional Hingga 8 Februari 2021*. Retrieved from m.liputan6.com: <https://m.liputan6.com/regional/read/4464229/pemkot-bandung-perpanjang-psbb-proporsional-hingga-8-februari-2021>

Smaerstat. (2010, 2 20). *Skala Pengukuran Variabel*. Retrieved from smartstat.wordpress.com: <https://smartstat.wordpress.com/2010/02/20/skala-pengukuran-variabel/>

Sodexo. (2019, 7 31). *Kepuasan Pelanggan: Definisi dan Faktor Pendukungnya*. Retrieved from sodexo.co.id: <https://www.sodexo.co.id/pengertian-kepuasan-pelanggan/>

Syafnidawaty. (2020, 11 8). *Data Primer*. Retrieved from raharja.ac.id: <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>

Universitas Islam Indonesia. (2020, 7 2). *Kondisi Ekonomi di Masa Pandemi Covid-19*. Retrieved from uii.ac.id: <https://www.uii.ac.id/ekonomi-di-masa-pandemi-covid-19/>

Yovita. (2020, 11 19). *Kursus Belajar Data: Yuk Kenali Skala Pengukuran Sebelum Melangkah ke Proses Analisis Data*. Retrieved from dqlab.id: <https://www.dqlab.id/kursus-belajar-data-kenali-skala-pengukuran-data>

