

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan mengenai kualitas jasa dari *coffee shop* Ambrasta, peneliti mendapat beberapa kesimpulan yang berhubungan dengan pemeriksaan operasional atas kualitas jasa *coffee shop* Ambrasta dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari peneliti tersebut yaitu:

1. Kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diterapkan oleh *coffee shop* Ambrasta kepada pelanggan secara keseluruhan sudah cukup baik. Hal tersebut terjadi karena setiap kali karyawan yang hendak bertugas dilakukan *briefing* terlebih dahulu untuk memberikan pelayanan dengan baik dan ramah. Selain itu juga, ketika melakukan kegiatan operasi karyawan dipantau dan diberi masukan langsung oleh *owner coffee shop* Ambrasta jika karyawan melakukan kesalahan. Selain itu juga, *coffee shop* Ambrasta sudah menyajikan pesanan makan dan minuman dengan kualitas kesegaran yang cukup baik. Secara keseluruhan aktivitas operasi mengenai kualitas jasa yang telah diberikan *coffee shop* Ambrasta sudah baik dan karyawan yang bertugas sudah menjalankan kebijakan dan prosedur yang berlaku pada *coffee shop* Ambrasta.

Namun, pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang tidak mematuhi prosedur dan kebijakan dengan seharusnya. Karyawan *coffee shop* Ambrasta tidak mematuhi kebijakan dan prosedur seperti melayani pelanggan dengan tidak ramah. Terutama ketika pelanggan hendak memesan pesanan sering ditemukan bahwa karyawan kasir melayani pelanggan sambil bermain *gadget*. Selain itu, karyawan tidak mematuhi protokol kesehatan seperti tidak menggunakan masker, menyajikan pesanan tidak menggunakan sarung tangan dan masker. Serta barista membuat pesanan tidak menggunakan *apron*, masker, dan sarung tangan. Hal tersebut terjadi karena terkadang *owner* meninggalkan *coffee shop* sebelum kegiatan operasi berakhir sehingga tidak ada yang memantau kegiatan operasi dari awal hingga akhir. Mengenai protokol kesehatan *coffee shop* Ambrasta masih tidak bisa mematuhi karena pada *coffee shop* Ambrasta tidak ada pemeriksaan suhu tubuh

pelanggan yang disebabkan karena alat untuk memeriksa suhu tubuh pada *coffee shop* Ambrasta dalam kondisi rusak. Selain itu juga pelayanan pada *coffee shop* Ambrasta masih kurang baik. Ketika *coffee shop* Ambrasta sedang ramai pengunjung, pelayanan dari karyawan *coffee shop* Ambrasta terhadap pelanggan menjadi lama dan kurang teliti karena karyawan kewalahan dengan tugasnya.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Ambrasta berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa sudah baik. Hal tersebut terbukti dengan hasil penilaian pelanggan mengenai keseluruhan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan *coffee shop* Ambrasta yaitu mendapat nilai sebesar 89,2%. Mengenai dimensi *tangibles* mendapat skor rata – rata sebesar 89,48%. Mengenai dimensi *reliability* mendapat skor rata - rata sebesar 92%. Mengenai dimensi *responsiveness* mendapat skor rata – rata sebesar 89,5% Mengenai dimensi *assurance* mendapat skor rata - rata sebesar 85,6%. Mengenai dimensi *emphaty* mendapat rata – rata skor sebesar 85,2%.

Berdasarkan hasil dari kuesioner dapat diketahui bahwa terdapat 96 dari 100 responden yang memiliki keinginan untuk kembali berkunjung pada *coffee shop* Ambrasta serta hanya empat responden yang tidak memiliki keinginan untuk berkunjung kembali. Hal tersebut sesuai dari rata – rata skor keseluruhan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan *coffee shop* Ambrasta yaitu mendapat nilai sebesar 89,2%. Namun, masih banyak kritik dan saran dari responden yang harus diperbaiki oleh pihak *coffee shop* Ambrasta. Beberapa responden memberikan kritik dan saran mengenai fasilitas yang ada di *coffee shop* Ambrasta belum bisa berfungsi sebagai mana mestinya. Selain itu juga responden memberi masukan untuk kualitas pelayanan jasa dari karyawan harus lebih baik lagi. Kritik dan saran dari responden harus ditindak lanjuti karena jika *coffee shop* Ambrasta memperbaiki kekurangan kualitas pelayanan jasa maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Manfaat yang didapat dari pemeriksaan operasional yang telah dilakukan oleh peneliti atas kualitas pelayanan jasa pada *coffee shop* Ambrasta adalah Pihak *coffee shop* Ambrasta bisa mengetahui kelemahan dari kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan selama *coffee shop* berdiri. Selain itu juga, pihak *coffee shop* Ambrasta dapat mengetahui penilaian dari pelanggan terkait penyebab dari ketidakpuasan

pelanggan atas kualitas pelayanan jasa. Serta pihak *coffee shop* dapat menilai kinerja dari setiap karyawan terkait kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan apakah sudah memberi kualitas jasa sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku atau belum.

Peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak *coffee shop* Ambrasta mengenai kelemahan – kelemahan yang sudah diketahui sebelumnya terkait kualitas pelayanan jasa. Rekomendasi tersebut sudah disajikan dengan penjelasan agar memudahkan pihak *coffee shop* dalam menerapkan rekomendasi yang telah diberikan peneliti. Selain itu juga rekomendasi yang diberikan memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa dari *coffee shop* Ambrasta. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional harus dilakukan secara rutin karena memiliki banyak manfaat serta dapat mengatasi masalah yang sedang dihadapi atau pun masalah yang berpotensi terjadi di kemudian hari.

## 5.2. Saran

Peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dapat digunakan oleh *coffee shop* Ambrasta dalam melakukan tindakan perbaikan atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. saran dan rekomendasi yang diberikan peneliti untuk *coffee shop* Ambrasta yaitu:

1. Berkaitan dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik) saran yang diberikan yaitu:
  - a. Untuk *owner* yaitu harus melakukan pemeriksaan berkala dan teratur mengenai saldo token listrik *coffee shop* Ambrasta agar tidak terjadi mati listrik ketika kegiatan operasi berlangsung. Selain itu juga, *owner* harus melakukan perbaikan *bean bag* yang rusak secara rutin selama tiga bulan sekali.
  - b. Untuk *coffee shop* Perbanyak menu makanan berat agar pelanggan tidak bingung ketika ingin memesan makanan berat. Selain itu juga, *coffee shop* Ambrasta sebaiknya memiliki cadangan *bean bag* agar ketika *bean bag* ada yang sudah rusak pelanggan dapat menggunakan *bean bag* cadangan. Lalu, *coffee shop* harus meningkatkan kecepatan dari *wi-fi* dan harus memiliki cadangan modem dengan kualitas yang sama agar pelanggan dapat mengakses *wi-fi* walaupun

sedang gangguan dari pusat. Lalu, *coffee shop* Ambrasta harus melengkapi peralatan dalam proses pembuatan pesanan seperti contoh alat *glass pour over* dan *Vietnam drip*. Selain itu, berikan petunjuk arah pada jalan utama agar pelanggan tidak kebingungan ketika mencari lokasi *coffee shop* Ambrasta. Lalu, sediakan lemari kecil untuk tempat penyimpanan sajadah dan mukena agar musala bisa lebih rapi serta berikan himbauan berupa tulisan “Harap rapikan kembali ke dalam lemari jika sudah selesai menggunakan sajadah dan mukena”. Untuk menjaga kebersihan toilet buatlah dokumen pemeriksaan rutin kebersihan toilet agar kebersihan toilet dapat tetap terjaga. Serta, jika terjadi kebocoran pada salah satu meja pelanggan berikan tulisan pada meja bahwa meja tersebut sedang tidak dapat digunakan.

2. Berkaitan dengan dimensi *reliability* (keandalan) saran yang diberikan yaitu:
  - a. Untuk *owner* yaitu tambahkan karyawan yang bertugas sebagai *waiters* agar karyawan kasir dan barista dapat fokus terhadap tugasnya. selain itu juga, *owner* harus membuat dokumen untuk mencatat dan memperbaharui stok bahan baku serta tambahkan titik *reorder point*. Lalu, *owner* harus memberikan pelatihan untuk barista yang belum mengerti mengenai cara pembuatan kopi. Lalu, *owner* harus membuat perjanjian kontrak dengan *supplier* agar *supplier* dapat konsisten dalam memberikan produk yang berkualitas serta memberikan harga yang kompetitif. Selain itu juga, Buatlah dokumen prosedur tata cara pembuatan setiap menu untuk barista agar dapat menjaga citra rasa tetap konsisten. Serta, *owner* sebaiknya melakukan *briefing* untuk evaluasi kinerja agar dapat melihat perubahan dari setiap evaluasi kinerja karyawan *coffee shop* Ambrasta.
  - b. Untuk *coffee shop* yaitu tambahkan sebuah peringatan berupa tulisan pada meja kasir untuk membacakan ulang pesanan pelanggan agar kasir ingat untuk selalu membacakan ulang pesanan pelanggan.
  - c. Untuk karyawan barista yaitu berikan tanda pada struk penjualan jika pesanan pelanggan sudah dibuat agar barista mengetahui pesanan mana yang belum dibuat. Selain itu, barista harus membuat pesanan sesuai dengan prosedur yang sudah ada agar dapat menjaga citra rasa tetap konsisten.

3. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) saran yang diberikan yaitu:
  - a. Untuk *owner* yaitu sebaiknya tambahkan satu karyawan *waiters* ketika *coffee shop* sedang penuh dengan gaji perbulan untuk karyawan tersebut sebesar Rp 720.000 per bulan. Selain itu juga, Jika ada keluhan pelanggan namun tidak dapat diatasi langsung, maka *owner coffee shop* harus melakukan konfirmasi terhadap pelanggan tersebut dan memberikan alasan mengapa tidak dapat diatasi langsung. Lalu, buatlah dokumen SOP mengenai tata cara membersihkan meja pelanggan yang telah digunakan oleh pelanggan.
  - b. Untuk *coffee shop* Ambrasta tambahkan scan *barcode* pada setiap meja pelanggan untuk mempermudah proses pemesanan serta tambahkan tata cara memesan menggunakan *barcode*. Selain itu juga, tambahkan kalkulator agar ketika mesin kasir rusak karyawan kasir dapat menghitung total harga pesanan dan kelebihan pembayaran secara manual.
4. Berkaitan dengan dimensi *assurance* (keyakinan) saran yang diberikan yaitu:
  - a. Untuk *coffee shop* yaitu sediakan sarung tangan, masker, dan *apron* di meja kasir untuk karyawan *coffee shop* agar dapat membuat pesanan dengan higienis. Selain itu juga, Berikan peringatan pada meja kasir berupa tulisan agar kasir selalu mematuhi protokol kesehatan.
  - b. Untuk karyawan kasir yaitu menyajikan pesanan pelanggan dengan diberikan plastik penutup seperti sedotan, sendok dan garpu serta diberi *tissue*. Selain itu juga, ketika menyajikan pesanan minuman panas ditutup menggunakan penutup gelas. Serta untuk pesanan minuman dingin sebaiknya ditutup dengan plastik *sealer*. Lalu, karyawan kasir harus mematuhi protokol kesehatan agar pelanggan merasa penyajian pesanan sudah dilakukan dengan higienis.
  - c. Untuk *owner* yaitu perbaiki alat untuk memeriksa suhu tubuh. Apabila sudah tidak dapat diperbaiki sebaiknya *owner* membeli kembali alat untuk memeriksa suhu tubuh pelanggan.
5. Berkaitan dengan dimensi *emphaty* (empati) saran yang diberikan yaitu:
  - a. Untuk *coffee shop* Ambrasta yaitu tambahkan *barcode* pada setiap meja pelanggan yang langsung mengakses menuju kritik dan saran untuk *coffee shop* Ambrasta agar memudahkan pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran.

Selain itu juga, tambahkan tulisan pada pintu masuk untuk memperingati pelanggan agar patuh terhadap protokol kesehatan.

- b. Untuk *Owner* sebaiknya menegur karyawan kasir yang melayani pelanggan dengan tidak sopan. Jika karyawan tersebut masih melayani pelanggan dengan tidak sopan berikan peringatan agar karyawan tersebut jera. Selain itu juga, berikan masukan setiap kali melakukan *briefing* tentang evaluasi kinerja agar karyawan dapat melayani pelanggan dengan lebih baik dan ramah lagi serta ingatkan karyawan setiap kali *briefing* untuk melayani pelanggan dengan ramah.
- c. Untuk karyawan kasir yaitu harus melayani pelanggan dengan sopan dan ramah agar pelanggan tidak merasa kecewa.

Berdasarkan dari hasil penelitian maka diharapkan saran dan rekomendasi yang telah diberikan peneliti kepada *coffee shop* Ambrasta dapat diterapkan dan dapat membantu mengatasi masalah yang sedang dihadapi maupun masalah yang berpotensi terjadi. Selain itu juga diharapkan *coffee shop* Ambrasta dapat melakukan pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan jasa secara rutin. Hal tersebut perlu dilakukan karena dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dari *coffee shop* Ambrasta. Selain itu juga, *coffee shop* Ambrasta dapat mengetahui kekurangan yang dimilikinya serta dapat menilai kinerja dari karyawan *coffee shop* Ambrasta. Setelah mengetahui kekurangan yang dimiliki maka diharapkan *coffee shop* Ambrasta dapat melakukan tindakan perbaikan atas kekurangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Marketing Research*. New Jersey: Jhon wiley & Sons, Inc.
- Arens, A.A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and Assurance Services*. New Jersey: Pearson
- Databooks.katadata.co.id (13 Agustus 2021). Indonesia Masuk Daftar Negara Konsumsi Kopi Terbesar Dunia. Sumber *ICO 2018*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/12/12/indonesia-masuk-daftar-negara-konsumsi-kopi-terbesar-dunia>. Diakses pada tanggal 7 Oktober 2021
- Foster, S. T. (2017). *Managing Quality Intergrating the Supply Chain* (16<sup>th</sup> Edition). Harlow: Pearson Education
- KBBI.web.id (2022,18 Mei). “Kedai Kopi.” <https://kbbi.web.id/>. Diakses pada 20 Mei 2022
- Kotler, P., Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16<sup>th</sup> Edition). England: Pearson Education, Inc.
- Pakadang, D (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Rumah Sakit Gunung Maria di Tomon. *Jurnal EMBA*, 2013-223, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2652>. Diakses pada tanggal 20 mei 2022
- Rahhadiski, J. D. (2020). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen *Coffee shop* Koplo Di Jakarta Utara. *Jurnal Bahasa, Peradaban, dan Informasi islam*. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55124/1/JAN\\_NISAH%20DWI%20RAHHADISKI-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55124/1/JAN_NISAH%20DWI%20RAHHADISKI-FST.pdf). Diakses pada tanggal 20 mei 2022
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost: Third Edition*. Canada: Jhon Wiley & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., (2015). *Accounting Information Systems. Thirteenth Edition*. Boston, MA: Pearson
- Sekaran, U. & Bougie R. (2016). *Reasearch Methods for Business*. Chicester: Wiley.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2015). *Service, Quality, dan Satisfacation*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Seventh Edition. New York: McGrawhill Education