

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan yang diberikan Kafe Kovesop, peneliti mengambil beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan Kafe Kovesop. Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Kafe Kovesop terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup baik secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan untuk karyawan yang baru diterima, diberi perhatian khusus dengan cara dipantau dan diberi arahan selama tiga bulan awal sebagai masa percobaan. Dengan begitu, karyawan yang bekerja dapat lebih memahami apa yang menjadi tugasnya dan dapat mengerjakannya dengan baik sesuai dengan kebijakan serta prosedur yang diterapkan di Kafe Kovesop. Karyawan juga bersikap ramah dan sopan dari pelanggan datang hingga pelanggan selesai berkunjung sehingga pelangganpun merasa nyaman.

Namun, masih ditemukan beberapa karyawan yang kurang mematuhi kebijakan dan prosedur yang ada. Hal ini disebabkan karena adanya kekurangan pada kondisi dasar kafe di mana SOP yang ada dan pembagian tugas terhadap karyawan yang kurang jelas, serta tidak terdapat *monitoring* secara rutin dari pengelola atau pemilik. Hal tersebut menjadi penyebab mengapa karyawan terkadang lalai terhadap tugas dan tanggung jawabnya di mana pemilik kurang sosialisasi terkait kebijakan dan prosedur yang ada sehingga mengakibatkan kelalaian karyawan pada tugas yang dilakukan. Terlebih selama kafe beroperasi di masa pandemi, karyawan Kafe Kovesop kurang disiplin dalam mematuhi protokol kesehatan yang diterapkan. Hal tersebut meliputi: karyawan yang tidak menggunakan masker dengan baik selama menjalankan tugasnya, tidak dilakukannya pemeriksaan suhu tubuh kepada pelanggan yang datang, dan penerapan jaga jarak yang masih kurang disiplin untuk setiap meja yang

digunakan pelanggan. Lalu adanya keterbatasan karyawan juga mengakibatkan karyawan kewalahan dalam melakukan tugasnya ketika pelanggan datang secara serentak. Kafe juga belum memiliki *platform* khusus untuk menangani keluhan pelanggan dan evaluasi terhadap kritik, saran, dan keluhan belum dilakukan secara rutin. Selain itu, pihak kafe juga belum pernah melakukan pembagian kuesioner kepada pelanggan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan dan sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mencapai kepuasan pelanggan.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kovesop berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan terkait kualitas pelayanan sudah baik. Hasil tersebut diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden dan diperoleh rata – rata skor untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan yaitu sebesar 80,58%. Untuk dimensi *tangibles*, rata – rata skor yang diperoleh adalah sebesar 77,88%. Untuk dimensi *empathy*, rata – rata skor yang diperoleh adalah sebesar 84,36%. Untuk dimensi *responsiveness*, rata – rata skor yang diperoleh adalah sebesar 84,24%. Untuk dimensi *reliability*, rata – rata skor yang diperoleh adalah sebesar 83%. Serta untuk dimensi *assurance*, rata – rata skor yang diperoleh adalah sebesar 73,4%. Berdasarkan hasil tersebut menandakan bahwa masih terdapat kekurangan – kekurangan yang memerlukan perbaikan oleh Kafe Kovesop karena masih terdapat beberapa skor rata – rata tiap dimensi yang memperoleh skor akhir di bawah 80% yang berarti sangat baik. Untuk skor rata – rata terendah diperoleh pada dimensi *assurance* di mana hal ini diakibatkan oleh karyawan yang lalai dalam mematuhi protokol kesehatan dan kurang menjaga kebersihan pada kafe. Untuk skor rata – rata tertinggi diperoleh pada dimensi *empathy*. Hal ini sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti di mana dimensi *empathy* pada kafe ini yang membuat pelanggan merasa nyaman untuk melakukan kunjungan kembali meskipun dari dimensi *assurance* masih kurang. Namun meskipun banyak pelanggan yang merasa nyaman untuk datang kembali, kafe tetap masih memerlukan adanya tindakan berupa perbaikan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih baik dan kepuasan pelanggan juga dapat meningkat.

Berdasarkan kuesioner yang dibagikan, diketahui keseluruhan responden merasa puas dengan pelayanan secara umum yang diberikan oleh Kovesop. Lalu untuk pernyataan terkait apakah Anda akan merekomendasikan Kafe Kovesop kepada teman/ keluarga/ kerabat Anda, sebanyak 98% responden memberikan jawaban ya atas pernyataan tersebut. Selain itu, pernyataan terkait apakah Anda berkeinginan untuk datang kembali ke Kafe Kovesop, keseluruhan responden memberikan jawaban ya atas pernyataan tersebut. Hal ini menandakan bahwa mayoritas pelanggan merasa pelayanan yang diberikan Kafe Kovesop sudah sesuai dengan yang diharapkan. Lalu pelanggan yang datang akan merekomendasikan Kafe Kovesop kepada teman/ keluarga/ kerabatnya. Selain itu, pelanggan juga berkeinginan untuk datang kembali ke Kafe Kovesop. Dengan begitu, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan pada pelayanan yang diberikan, tidak membuat pelanggan ragu untuk datang kembali dan merekomendasikan kepada teman/ keluarga/ kerabatnya. Apabila Kafe Kovesop melakukan tindakan perbaikan tentu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelangganpun tetap terjaga.

3. Manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Kafe Kovesop adalah pihak kafe dapat mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan. Melalui pemeriksaan operasional yang dilakukan atas kualitas pelayanan, dapat diketahui hal – hal yang menjadi kelemahan dan menyebabkan kurang tercapainya kepuasan pelanggan. Kafe juga dapat mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa yang masih belum optimal sehingga perlu ditingkatkan dan dilakukan tindakan berupa perbaikan atas kelemahan yang dimiliki. Selain itu, peneliti memberikan rekomendasi – rekomendasi kepada Kafe Kovesop. Rekomendasi yang diberikan dapat membantu pihak kafe untuk memperbaiki kelemahan – kelemahan yang ada agar kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi. Dari rekomendasi yang telah diberikan kepada Kafe Kovesop diharapkan dapat membantu pihak kafe untuk memperbaiki kinerja atas kualitas pelayanan dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan Kafe Kovesop.

5.2. Saran

Setelah penelitian dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi yang dapat digunakan oleh Kafe Kovesop untuk dilakukan tindakan perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut merupakan saran terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh peneliti:

1. Terkait dimensi *tangibles*:
 - a. Untuk Kafe Kovesop, yaitu: menyertakan gambar yang jelas untuk setiap menu yang diberikan. Memberi tulisan “Pintu harap ditutup kembali. Terima Kasih.” pada pintu antara *non – smoking room* dengan *smoking – room*. Hal tersebut guna mengingatkan kepada pelanggan dan juga karyawan yang berlalu – lalang agar selalu menutup pintu sehingga pelanggan yang berada di *non – smoking area* tetap merasa nyaman. Membuatkan tanda penunjuk arah menuju Kafe Kovesop agar pelanggan dapat dengan mudah mencari lokasi kafe. Memasang lampu dengan warna *natural white* guna memberi penerangan lebih pada kafe. Memfasilitasi toilet dengan gantungan pakaian. Selain itu, mempertegas protokol kesehatan yang diterapkan kepada karyawan. Seperti mewajibkan penggunaan masker dan memberi tulisan “Jangan lupa memakai masker!” pada tempat – tempat yang sering digunakan seperti bar dan dapur.
 - b. Untuk karyawan, yaitu: karyawan secara bergantian membersihkan area *toilet* dan selalu melakukan pemeriksaan per tiga jam sekali dengan menambahkan dokumen *check list* pada *toilet* agar karyawan dapat memantau kebersihan *toilet* dan juga penunjang seperti *tissue* dan sabun agar selalu dalam keadaan terisi. Selain itu, selalu membersihkan meja setiap selesai digunakan pelanggan dengan alat semprotan air dan juga disinfektan agar meja tetap steril. Untuk kursi – kursi yang menggunakan bantalan selalu dipantau agar ketika ada yang terlepas dapat segera diperbaiki
2. Terkait dimensi *empathy*:
 - a. Untuk Kafe Kovesop, yaitu: memfasilitasi kotak kritik dan saran beserta *feedback form* bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan, kritik, dan saran sehingga pelanggan dapat menyampaikan komentarnya untuk Kafe Kovesop secara leluasa. Melakukan *briefing* sebelum jam buka kafe secara

berkala untuk mengingatkan kembali terkait peraturan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, pemilik sebaiknya melakukan evaluasi secara berkala ketika jam tutup kafe dengan karyawan yang bertugas pada hari bersangkutan agar keluhan pelanggan pada hari tersebut dapat segera diatasi.

- b. Untuk karyawan, yaitu: mengikuti kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya. Selain itu selalu bersikap ramah dan berusaha untuk mendekati diri dengan pelanggan. Salah satunya dengan cara menanyakan pendapat pelanggan terkait pelayanan yang diberikan, makanan serta minuman yang dipesan ketika pelanggan selesai menikmati makanan dan minumannya dan hendak pulang. Jika terdapat masukan negatif dari pelanggan maka harus dicatat oleh karyawan. Bagi karyawan yang memiliki kinerja terbaik berhak diberikan bonus sebagai *reward* atas kinerja yang sudah diberikan pada periode bersangkutan.
3. Terkait dimensi *responsiveness*:
 - a. Untuk Kafe Kovesop, yaitu: menyediakan *wireless call system button* untuk area lantai 2. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak kesulitan ketika memerlukan bantuan dari karyawan. Lalu ketika kafe dalam kondisi ramai pengunjung, pemilik meminta tolong kepada karyawan yang sedang berlibur agar dapat lembur membantu karyawan lain yang sedang bekerja pada hari bersangkutan. Selain itu, mencatat menu yang habis dan letakkan di bagian kasir agar mudah terlihat oleh kasir dan pelanggan.
 - b. Untuk karyawan, yaitu: selalu memastikan meja, bar, dan dapur dalam keadaan bersih. Karyawan harus memperhatikan ketika ada pelanggan yang selesai berkunjung agar meja yang dipakai dapat segera dibersihkan. Untuk bagian bar dan dapur selalu dibersihkan ketika selesai digunakan, jika dalam keadaan ramai dapat dibersihkan per dua jam sekali.
 4. Terkait dimensi *reliability*:
 - a. Untuk karyawan, yaitu: pada mesin kasir yang digunakan untuk menginput pesanan pelanggan diberikan catatan kecil bertuliskan “Jangan lupa membacakan kembali pesanan pelanggan!”. Hal ini dilakukan untuk menjadi pengingat karyawan agar selalu membacakan dan memastikan bahwa pesanan yang diinput sudah sesuai dengan yang dipesan pelanggan. Lalu

melakukan kalibrasi pada mesin dan biji kopi setiap harinya dan memberikan catatan kecil bertulisan “Lakukan kalibrasi setiap hari sebelum jam buka kafe!”. Hal ini dilakukan untuk menjadi pengingat karyawan agar selalu melakukan kalibrasi pada mesin dan biji kopi sehingga kualitas kopi yang disajikan pada pelanggan selalu terjaga. Selain itu, karyawan menyediakan *list* pesanan di setiap meja pelanggan. Hal ini digunakan untuk membantu karyawan dalam memeriksa kesesuaian pesanan di mana ketika karyawan sudah mengantarkan pesanan kepada pelanggan, nama pesanan yang sudah diantarkan dapat dicoret sebagai tanda bahwa pesanan tersebut sudah diantar.

- b. Untuk Kafe Kovesop, yaitu: kafe menyediakan nomor meja untuk dibawa pelanggan ke meja yang dipilih ketika pelanggan selesai melakukan pembayaran. Hal ini dilakukan untuk memudahkan karyawan ketika hendak membawakan pesanan pelanggan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengantaran pesanan. Membuat panduan terkait resep yang digunakan dalam pembuatan pesanan. Pada panduan tersebut berisikan resep lengkap mulai dari bahan baku yang digunakan, takaran, dan cara pembuatan. Lalu memberi tanda “X” atau mencoret menu yang sudah tidak dijual agar buku menu selalu dalam keadaan *terupdate*. Selain itu, mempertegas protokol kesehatan yang diterapkan pada kafe dengan melengkapi setiap meja dengan tanda “X” untuk bagian yang tidak boleh ditempati pelanggan. Hal ini dilakukan agar pelanggan dapat disiplin dalam mengikuti protokol kesehatan dan dapat dengan mudah mengetahui bagian yang bisa ditempati.

5. Terkait dimensi *assurance*:

- a. Untuk Kafe Kovesop, yaitu: mempertegas protokol kesehatan yang diterapkan pada Kafe Kovesop. Misalnya menggunakan masker dengan disiplin terutama untuk barista dan karyawan bagian dapur karena barista dan karyawan bagian dapur merupakan orang yang bersentuhan langsung dengan minuman dan makanan yang disajikan kepada pelanggan. Jika karyawan masih melanggar dapat diberikan peringatan terlebih dahulu. Lalu jika masih dilanggar dapat diberikan teguran. Selanjutnya pemilik dapat mengambil keputusan lebih lanjut sebagai konsekuensi jika karyawan masih tidak patuh terhadap peraturan yang ada. Selain itu, pihak kafe kembali rutin melakukan

pemeriksaan suhu tubuh kepada setiap pelanggan yang datang berkunjung. Pemeriksaan suhu tubuh dilakukan ketika pelanggan baru sampai di kasir dan hendak melakukan pemesanan dan pembayaran. Selanjutnya melakukan pengawasan secara rutin pada CCTV dengan menugaskan satu orang karyawan untuk melakukan observasi selama CCTV berjalan guna memantau karyawan yang bekerja apakah sudah mematuhi peraturan yang ditetapkan atau belum.

- b. Untuk karyawan, yaitu: pada mesin kasir yang digunakan untuk menginput pesanan pelanggan diberikan catatan kecil bertuliskan “Pastikan struk selalu diberikan kepada pelanggan”. Hal ini dilakukan untuk menjadi pengingat karyawan agar selalu memberikan struk kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi pembayaran. Selanjutnya, memberi catatan kecil di depan kasir bertuliskan “Jika pelanggan tidak menerima struk dapat melaporkan ke nomor 087808555550 dan berhak mendapatkan menu tambahan secara gratis”. Hal ini untuk mencegah terjadinya kecurangan pada hasil penjualan kafe. Selain itu, memastikan bahan baku yang memiliki cita rasa manis seperti susu kental manis selalu disimpan dalam keadaan tertutup rapat agar tidak dihinggapi semut. Misalnya dimasukkan dalam plastik bening dan diikat dengan karet atau diletakkan dalam wadah berisikan air dan pada malam hari dapat disimpan di dalam kulkas. Selain itu, karyawan segera membersihkan area – area yang terdapat tumpahan makanan dan minuman agar kebersihan selalu terjaga.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, diharapkan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan selalu dilakukan secara konsisten oleh Kafe Kovesop agar dapat diketahui kekurangan yang dimiliki. Dengan mengetahui kelemahan yang ada, pihak kafe dapat melakukan tindakan perbaikan atas kelemahan tersebut guna meningkatkan kepuasan pelanggan Kafe Kovesop. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan untuk Kafe Kovesop.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategis. Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arens, A. A. & Beasley, R. J. (2017). *Auditing and Assurance Services*. New Jersey: Pearson.
- Julian, M. (2020, Desember 10). *GAPMMI: Industri makanan dan minuman bisa tumbuh 5% - 7% tahun depan*. Diakses pada 19 April 2021 dari Industri Kontan: <https://industri.kontan.co.id/news/gapmmi-industri-makanan-dan-minuman-bisa-tumbuh-5-7-tahun-depan>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lawson, F. (2015). *Restaurant Planning and Design*. New York: Van Nostrand.
- Marsum, A. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Novalius, F. (2018, April 4). *Making Indonesia 4.0 Fokus Pengembangan 5 Industri, Apa Saja?* Diakses pada 19 April 2021 dari Economy Okezone: <https://economy.okezone.com/read/2018/04/04/320/1881885/making-indonesia-4-0-fokus-pengembangan-5-industri-apa-saja>
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach 7th Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Soenarno, A. (2003). *Kamus Istilah Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2015). *Service, Quality, dan Satisfaction. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Windasuri, H. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.