

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti atas kualitas pelayanan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yang berhubungan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Kesimpulan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Jurnalrisa Coffee Cabang Dago terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik secara keseluruhan karena kebijakan dan prosedur telah ditentukan oleh Jurnalrisa Coffee pusat. Seluruh karyawan juga dipantau dan diarahkan oleh *supervisor* dalam menjalankan tugas – tugasnya. Hal ini dilakukan agar karyawan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago semakin lebih mengerti dalam menerapkan kebijakan dan prosedur yang ada di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dengan baik dan benar. Dalam aktivitas operasi terkait kualitas pelayanan yang diberikan, hampir semua karyawan sudah mengikuti kebijakan dan prosedur yang berlaku di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.

Kebijakan yang sudah diterapkan dengan baik oleh karyawan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago adalah *coffee shop* selalu menjaga kebersihan area *coffee shop* dengan melakukan *full area cleaning* setiap satu bulan sekali. Hal ini dilakukan agar area operasi Jurnalrisa Coffee Cabang Dago terlihat bersih oleh konsumen. Selain itu ketika menangani keluhan konsumen, *supervisor* selalu melakukan evaluasi bersama para karyawannya setiap hari. Hal ini dilakukan agar para karyawan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago tidak melakukan kesalahannya berulang kali.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah karyawan yang terkadang tidak melaksanakan kebijakan yang berlaku di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Misalnya, kelalaian karyawan terkait penggunaan pakaian yang tidak sopan dan protokol kesehatan yang diterapkan karyawan. Jurnalrisa Coffee Cabang Dago juga masih kurang disiplin dalam

menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi ini. Hal tersebut seperti beberapa karyawan yang tidak melakukan pengujian suhu tubuh konsumen yang berkunjung Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Selain itu, Jurnalrisa Coffee Cabang Dago juga tidak melakukan jaga jarak antar konsumen dengan tidak ditandai “X” pada meja dan kursi yang artinya tidak boleh ditempati.

Prosedur yang sudah diterapkan dengan baik oleh karyawan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago adalah *barista* membuat minuman ketika ada pesanan dari konsumen. Ketika konsumen memesan minuman, *barista* langsung mengerjakan pesanan tersebut agar konsumen tidak menunggu lama dan *barista* bisa segera melayani konsumen lainnya yang ingin memesan. Hal ini dilakukan agar minuman yang disajikan tetap *fresh* ketika minuman datang ke konsumen.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah karyawan yang terkadang tidak melaksanakan prosedur yang berlaku di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Misalnya, Jurnalrisa Coffee Cabang Dago belum pernah melakukan penilaian kepuasan konsumen terkait kualitas pelayanan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago secara langsung seperti melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang berkunjung ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan guna mengetahui bahwa kualitas pelayan yang diberikan sudah sesuai dalam memenuhi harapan konsumen. Sehingga Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sudah sejauh mana menciptakan kepuasan konsumen.

2. Penilaian konsumen terkait kualitas pelayanan yang diberikan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh rata – rata skor lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebesar 81,1%. Untuk dimensi *tangibles* memiliki rata – rata skor sebesar 73,8%. Untuk dimensi *reliability* memiliki rata – rata skor sebesar 79,2%. Untuk dimensi *responsiveness* memiliki rata – rata skor sebesar 84,3%. Untuk dimensi *assurance* memiliki rata – rata skor sebesar 86,2%. Untuk dimensi *empathy* memiliki rata – rata skor sebesar 82,1%.

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat diketahui juga bahwa terdapat 100 dari 100 konsumen yang ingin datang kembali berkunjung ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Selain itu juga terdapat 100 dari 100 konsumen yang merekomendasikan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago kepada orang lain. Artinya, walaupun rata – rata skor secara keseluruhan untuk lima dimensi kualitas pelayanan yang sebesar 81,1% tidak membuat konsumen ragu – ragu untuk datang kembali ke Jurnalrisa Coffee Cabanag Dago serta merekomendasikan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago ke orang lain. Apabila Jurnalrisa Coffee Cabang Dago harus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tentu dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menciptakan kesetiaan konsumen.

3. Manfaat yang diperoleh Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan adalah *coffee shop* dapat menilai kinerja karyawan terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Jurnalrisa Coffee Cabang Dago belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan. Dengan pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti, Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dapat mengetahui beberapa hal yang masih menjadi kelemahan dan menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago belum optimal. Kelemahan – kelemahan yang ditemukan oleh peneliti seperti karyawan Jurnalrisa Coffee terlambat masuk kerja yang mengakibatkan beberapa menu dan kursi belum tersedia di pagi hari. Selain itu proses pemesanan yang cukup lama karena *barista* memiliki tugas ganda sebagai kasir. Serta Jurnalrisa Coffee Cabang Dago kurang disiplin dalam menerapkan protokol kesehatannya, baik untuk konsumen maupun karyawannya.

Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dapat mengetahui beberapa hal yang masih menjadi kelemahan atas kualitas pelayanan yang menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago belum optimal. Kelemahan – kelemahan yang masih dimiliki terkait kualitas pelayanan dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan sehingga Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dapat mengetahui dimensi kualitas

pelayanan mana yang belum optimal. Pemeriksaan operasional juga membuat Jurnalrisa Coffee Cabang Dago mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi Jurnalrisa Coffee Cabang Dago agar *coffee shop* memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Setelah itu, peneliti memberikan rekomendasi – rekomendasi kepada Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Rekomendasi yang diberikan sudah mencakup mengenai tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati yang sebaiknya diterapkan oleh Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Rekomendasi tersebut dapat digunakan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago untuk mengambil tindakan berupa perbaikan atas kelemahan yang dimiliki *coffee shop*. Selain itu, rekomendasi dapat dikembangkan menjadi lebih spesifik dan lebih sesuai dengan kelemahan yang telah diperoleh peneliti dalam pemeriksaan operasional yang telah dilakukan. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dan mampu meningkatkan kepuasan konsumen Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.

5.2. Saran

Peneliti merumuskan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dalam melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk Jurnalrisa Coffee Cabang Dago terkait kualitas pelayanan yaitu:

1. Berkaitan dengan dimensi *tangibles*:
 - a. Rekomendasi untuk Jurnalrisa Coffee Cabang Dago: Melakukan inspeksi dan perbaikan pompa air secara rutin serta menambah tandon air agar cadangan air untuk keperluan fasilitas toilet di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago memadai. Melakukan perawatan secara berkala pada meja atau kursi yang berbahan kayu di area *outdoor* dengan mengoleskan kayu dengan pewarna minyak tahan air. Memberi tulisan di area *bar* dan beberapa tempat yang sering dilalui *waiter* berupa “GUNAKAN MASKER DENGAN TEPAT!” agar karyawan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago selalu disiplin menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker ketika bertugas. Memberi tulisan di dalam toilet berupa “DON’T FORGET TO FLUSH” agar karyawan dan konsumen

Jurnalrisa Coffee Cabang Dago bertanggungjawab terhadap kebersihan toilet di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.

- b. Rekomendasi untuk *waiter* dan *barista*: Mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago terutama mengenai penerapan protokol kesehatan bagi karyawan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dengan selalu menggunakan masker dengan tepat ketika sedang bertugas.
2. Berkaitan dengan dimensi *reliability*:
- a. Rekomendasi untuk *waiter*: Nampan yang digunakan oleh *waiter* diberi catatan kecil seperti: “HATI – HATI DALAM MENGANTARKAN PESANAN KONSUMEN!” untuk mengingatkan *waiter* untuk selalu fokus dan tidak tergesa – gesa dalam mengirimkan pesanan hingga meja konsumen.
 - b. Rekomendasi untuk *barista*: Pada mesin kasir diberi catatan kecil dengan tulisan “JANGAN LUPA REPEAT ORDER!” agar *barista* tidak tergesa – gesa dalam melayani konsumen yang ingin memesan makanan dan minuman. Mempelajari resep – resep pembuatan kopi yang sudah ditetapkan oleh Jurnalrisa Coffee Pusat. Selain itu, tempat penyimpanan biji kopi, gula cair, gula aren, dan sirup diberi nama agar menghindari kesalahan dalam pengambilan bahan – bahan tersebut. *Head Barista* juga dapat melakukan pelatihan dan pemantauan kepada *barista* apabila kesalahan terjadi secara terus – menerus.
 - c. Rekomendasi untuk Jurnalrisa Coffee Cabang Dago: Memeriksa dan mengganti stiker nomor meja di area *outdoor* secara rutin terutama ketika musim hujan. Stiker nomor meja sebaiknya diganti menggunakan nomor meja berbahan akrilik agar lebih tahan lama dan tidak mudah rusak. Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dapat menerapkan protokol kesehatan sesuai aturan yang berlaku. Salah satunya memberi jarak antar meja dan kursi dengan cara memberikan dua tanda “X” pada setiap meja yang berisi empat kursi.
3. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness*:

- a. Rekomendasi untuk Jurnalrisa Coffee Cabang Dago: Jurnalrisa Coffee Cabang Dago perlu merekrut karyawan yang bertugas menjadi kasir dalam melayani konsumen yang ingin memesan makanan dan minuman. Sehingga, *barista* tetap fokus dalam melaksanakan tugasnya tanpa terganggu oleh konsumen yang ingin memesan makanan dan minuman.
 - b. Rekomendasi untuk *waiter*: Nampan yang digunakan *waiter* diberi catatan kecil berupa “SEGERA BERSIHKAN MEJA KETIKA KONSUMEN PULANG” untuk mengingatkan *waiter* agar selalu membersihkan dan mensterilkan meja setelah konsumen pulang dari Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.
4. Berkaitan dengan dimensi *assurance*:
- a. Rekomendasi untuk Jurnalrisa Coffee Cabang Dago: Memberi tulisan berupa “JANGAN LUPA TUTUP RAPAT TOPLES/BOTOL!” pada tempat penyimpanan yang memiliki rasa manis. Selain itu botol atau toples yang berisi bahan baku seperti gula dimasukkan ke dalam lemari untuk mencegah masuknya serangga ke dalam botol atau toples tersebut. Apabila terdapat serangga yang sudah masuk ke dalam botol sebaiknya bahan baku tersebut dibuang.
 - b. Rekomendasi untuk *barista*: Menempelkan catatan kecil pada meja kasir berupa “BACA KAN TAGIHAN DAN UANG KEMBALIAN UNTUK KONSUMEN!” agar kasir tidak lupa untuk membacakan tagihan dan uang kembalian yang sesuai kepada konsumen.
 - c. Rekomendasi untuk *waiter*: *Waiter* bisa menggunakan sarung tangan khusus *waiter* agar mengurangi adanya sidik jari yang berminyak pada pinggiran piring setelah *waiter* mengantarkan makanan kepada konsumen.
5. Berkaitan dengan dimensi *empathy*:
- a. Rekomendasi untuk Jurnalrisa Coffee Cabang Dago: Menyediakan kuesioner untuk konsumen yang ingin menyampaikan keluhan, kritik, dan saran. Kuesioner tersebut menggunakan kertas yang isinya mengenai penilaian kepuasan konsumen dan konsumen dapat memberikan keluhan, kritik, serta saran. Setelah itu konsumen bisa memasukan

kuesioner tersebut ke dalam kotak saran yang sudah disediakan. Apabila mendapatkan penilaian dengan poin kecil tanpa diberikan penjelasan, *supervisor* tetap bertanya kepada konsumen tersebut terkait alasan diberikannya poin kecil.

- b. Rekomendasi untuk *waiter*: Diberi tulisan pada area pintu depan berupa ” JANGAN LUPA SAPA DAN SENYUM!” untuk mengingatkan *waiter* agar selalu memberikan sapaan dan senyuman kepada konsumen yang berkunjung ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Jurnalrisa Coffee Cabang dago melakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan setiap tahunnya secara konsisten agar dapat mengetahui kelemahan yang dimilikinya. Kelemahan tersebut dapat ditindaklanjuti berupa perbaikan dari kelemahan yang dimilikinya dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., & dkk. (2017). *Auditing and Assurance Services*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Catharina, E. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Fave Hotel Surabaya di Jalan Rungkut. *Jurnal Strategi Pemasaran*.
- Cengiz, E. (2010). Measuring Customer Satisfaction: Must Or Not? *Journal of Naval Science and Engineering*.
- Khusniati, F. (2018). *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rainbow Family Salon And Spa Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Herlyana, E. (2012). Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala gaya Hidup Baru Kaum Muda. *Jurnal bahasa, Peradaban, dan Informasi Islam*.
- International Organization for Standardization (2015). *ISO 9001 Quality Management Systems – Requirements*. Geneva: ISO
- 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*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kurniawan, P., (2019). *Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran K*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.

- Laoli, N. (2021, Juli 13). Tumbuh 2,45% di Kuartal I 2021, Industri Mamin Sanggup Bertahan di Masa Pandemi. Retrieved from kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/tumbuh-245-di-kuartal-i-2021-industri-mamin-sanggup-bertahan-di-masa-pandemi?page=2>
- Pakadang, D. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Rumah Sakit Gunung Maria di Tomohon. *Jurnal EMBA*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Putri, K., & Nurcaya, I. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Romney, M., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information System*. Fourteenth Edition. Harlow: Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (1996). *Pengantar Akomodasi dan Restoram: Untuk Anda yang Berkecimpung Dalam Industri Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.

Viviany, V. (2021). *Pengaruh Kualitas Jasa, Inovasi Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Apple Prima Persada*. Batam: Prodi Manajemen Universitas Putera Batam.

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