

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

Pada bagian ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan dibuat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang dibuat sebelumnya. Saran dibuat untuk memberikan masukan terhadap penelitian selanjutnya. Berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diberikan..

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

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini akan menjawab rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini. Terdapat pula saran yang dibuat dan ditujukan kepada pemilik Kafe X, peneliti lain, serta pembaca. Berikut adalah kesimpulan yang diberikan

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Kafe X saat ini yaitu sebesar 3,792. Nilai ini diperoleh dari skala 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 7 (Sangat Puas) yang menunjukkan bahwa pelanggan saat ini merasa cukup tidak puas terhadap layanan Kafe X.
2. Berdasarkan matriks *Improvement Gap Analysis* yang telah dibuat, terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. 4 atribut tersebut yaitu pengunjung tidak puas terhadap kesesuaian harga dengan porsi menu yang diberikan kafe (A14), pengunjung tidak puas terhadap porsi makanan yang diberikan kafe (A25), pengunjung tidak puas terhadap sambutan yang diberikan karyawan kafe (A28), dan pengunjung tidak puas terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan karyawan kafe (A31).
3. Berdasarkan prioritas perbaikan dari 4 buah atribut layanan, maka dilakukan pencarian akar permasalahan hingga ditemukan 17 akar permasalahan. Akar permasalahan tersebut akan dilakukan pemberian usulan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan Kafe X yaitu sebagai berikut.

- a. Pembuatan takaran di setiap jenis minuman yang disajikan seperti minuman matcha pada Cup minuman dengan takaran maksimal menggunakan MI atau ukuran cup
- b. Pihak kafe sebaiknya menaikkan beberapa harga makanan dan menyesuaikan harga minuman
- c. Pihak kafe sebaiknya melakukan *benchmarking* terkait porsi dan harga produk dari produk pesaing untuk dilakukan pertimbangan
- d. Pembuatan takaran porsi makanan seperti menu makanan berat nasi goreng dengan 1 mangkok nasi untuk setiap porsinya, kemudian pada jenis dimsum kukus dapat dilakukan pematokan pcs untuk setiap porsinya misalnya 4 pcs per porsi
- e. Melakukan pemberian *informasi* mengenai cara pembuatan makanan dan pelatihan karyawan penyaji dalam membuat menu makanan
- f. Melakukan pembuatan SOP penyambutan pelanggan
- g. Melakukan arahan dan pelatihan pada karyawan untuk cara berkomunikasi dengan pelanggan
- h. Melakukan pembuatan grup media sosial seperti melalui Line,Whatsapp untuk mempermudah komunikasi
- i. Melakukan pembuatan SOP tugas karyawan dan pembagian jadwal kerja karyawan
- j. Melakukan briefing harian sebelum/ sesudah toko tutup untuk mengevaluasi dan memberikan apresiasi pada karyawan, melakukan pemberian stamp reward bagi karyawan
- k. Melakukan pembuatan urutan *First Come First Serve*
- l. Melakukan pembuatan aturan dan sanksi seperti surat peringatan ketika pelanggaran dilakukan
- m. Menunjuk *supervisor* / pengawas untuk melakukan pengawasan karyawan di kafe setiap harinya.

## V.2 Saran

Pada subbab ini akan dibahas mengenai saran yang diberikan terhadap penelitian yang dilakukan. Pemberian saran ini diberikan kepada pemilik Kafe X

dan peneliti selanjutnya. Berikut merupakan saran yang diberikan pada penelitian yang telah dilakukan.

1. Pihak Kafe X sebaiknya melakukan pengontrolan secara terjadwal untuk melihat kinerja dari karyawan yang dimiliki sehingga dapat melihat perkembangan atau pun penurunan dari kepuasan pelanggan.
2. Pihak Kafe X sebaiknya mempertimbangkan usulan perbaikan yang diberikan oleh peneliti untuk di implementasikan di Kafe X agar dapat segera memperbaiki permasalahan yang timbul, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.
3. Peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan metode lain agar dapat memperoleh *informasi* yang berbeda dari penelitian yang telah dilakukan saat ini sehingga dapat melihat berbagai pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan profil responden seperti jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan usia responden terhadap kepuasan pelanggan agar dapat melihat korelasi diantara kedua variabel tersebut yang dapat dijadikan pertimbangan untuk mencari akar permasalahan dan melakukan usulan perbaikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, P. (2018). *Jumlah Restoran/Rumah Makan/Kafe Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat*. Retrieved from <https://jabar.bps.go.id/dynamictable/2020/05/13/402/jumlah-rumah-makan-restaurant-dan-cafe-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-barat-2018.html>
- Berger, C.; Blauth, R.; Boger, D.; Bolster, C.; Burchill, G.; DuMouchel, W.; Pouliot, F.; Rubinoff, R.; Shen, A.; Timko, M.; Walden, D. (1993). Kano's Methods for Understanding Customer-Defined Quality. *Center for Quality Management*, 2, 3-36.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.
- Fitzsimmons, J., Mona, F., & Bordoloi, S. (2018). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (Vol. 4). Wiley.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Halim, Fitria ; Kurniullah, Ardhariksa Zukhruf ; Butarbutar, Marisi; Sudarso, Andriasan; Purba, Bonaraja ; Lie, Darwin; Parulian, Hengki Mangiring ; Novela, Vina. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Heizer, J., Munson, C., & Render, B. (2017). *Principles of Operations Management Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson Education.
- Hornby, A., & Crowther, J. (1995). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (Vol. 5). Oxford Univ Pr (Sd).
- Kim, H., Joung, H. W., Erin Yuan, Y., Wu, C., & Chen, J. (2009). Examination of The Reliability and Validity of An Instrument for Measuring Service Quality of Restaurants. *Food Services*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles Of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson.

- P., S., B., K., & M., P. (1995). Dineserv: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. 36. Retrieved from <http://cqx.sagepub.com/content/36/2/56>
- Sekaran, U., & Bougie, J. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. (Ayup, Ed.) Literasi Media Publishing.
- Solomon, M. R. (2019). *Consumer Behavior ( Buying, Having, and Being )* (Vol. 13). Pearson.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality : An International Journal*, 565-584.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, Banjarmasin.
- Zeithaml, V. A., Gremler, D. D., & Bitner, M. J. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York.
- Zomato. (n.d.). *Cafe Restaurants in Bandung*. Retrieved from <https://www.zomato.com/bandung/restaurants/cafes>