

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab 1, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil, yakni:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dianggap penting oleh pelanggan berdasarkan dimensi *service quality* dan diurutkan dari tingkat kepentingan terbesar ke terkecil adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1
Urutan Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan
Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Kode	Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	Tingkat Kepentingan
<i>Reliability</i>	RL3	Pegawai menyajikan produk yang dipesan sesuai dengan pesanan	4,85
<i>Tangibles</i>	TG3	Kafe dalam kondisi terawat	4,84
<i>Assurance</i>	AR1	Pegawai melayani dengan sopan	4,81
<i>Empathy</i>	EM3	Pegawai menanggapi keluhan pelanggan dengan baik	4,69
<i>Responsiveness</i>	RS1	Pegawai melayani pelanggan dengan cepat	4,52
<i>Responsiveness</i>	RS4	Pegawai menyajikan pesanan dengan cepat	4,52

Sumber: Hasil olahan penulis

Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan diurutkan berdasarkan 5 dimensi *service quality*, yang kemudian disesuaikan berdasarkan besarnya tingkat kepentingan karakteristik menurut pelanggan,

agar Ali Joy Coffee Dago Heritage dapat mengembangkan keseluruhan dimensi pelayanannya.

Pertama, pada dimensi *Reliability* diantara 4 indikator yang ada, nilai kepentingan tertinggi terdapat di indikator ketiga (RL3), yakni pegawai menyajikan produk yang dipesan sesuai dengan pesanan dengan nilai 4,85. Kedua, pada dimensi *Tangibles*, diantara 4 indikator yang ada nilai kepentingan tertinggi terdapat pada indikator ketiga (TG3), yakni kafe dalam kondisi terawat, dengan nilai 4,84. Ketiga, pada dimensi *Assurance*, diantara 3 indikator yang ada, nilai kepentingan tertinggi terdapat di indikator pertama (AR1), yakni pegawai melayani dengan sopan dengan nilai 4,81. Keempat, pada dimensi *empathy*, diantara 3 indikator, nilai tertinggi terdapat pada indikator ketiga (EM3), yakni pegawai menanggapi keluhan pelanggan dengan baik. Terakhir, pada dimensi *responsiveness*, terdapat 2 indikator dengan nilai tertinggi diantara 4 indikator, yakni indikator pertama (RS1) dan keempat (RS4). Indikator tersebut adalah pegawai melayani pelanggan dengan cepat dan pegawai menyajikan pesanan dengan cepat, dengan keduanya bernilai 4,52.

2. Berdasarkan hasil pengolahan data penulis, didapatkan penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan Ali Joy Coffee Dago Heritage. Berikut merupakan penilaian dari pelanggan yang telah penulis urutkan berdasarkan dari nilai terbesar hingga terkecil:

Tabel 5.2
Urutan Nilai Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan

Kode	Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	Rata-Rata Nilai
AR1	Pegawai melayani dengan sopan	4,52
EM1	Pegawai mau membantu pelanggan saat diminta	4,50
AR2	Pegawai melayani dengan ramah	4,47

Tabel dilanjutkan ke halaman berikutnya.

Kode	Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	Rata-Rata Nilai
RL3	Pegawai menyajikan produk yang dipesan sesuai dengan pesanan	4,44
EM3	Pegawai menanggapi keluhan pelanggan dengan baik	4,40
EM2	Pegawai sigap dalam menanggapi keluhan pelanggan	4,38
TG1	Pegawai berpenampilan rapi	4,32
RL4	Pegawai dapat memberikan informasi yang tepat	4,29
TG4	Suasana kafe nyaman	4,27
AR3	Pegawai dapat menjelaskan produk yang terdapat di daftar menu	4,25
RS2	Pegawai dapat menjawab seluruh pertanyaan pelanggan	4,23
TG2	Kafe dalam kondisi bersih	4,22
TG3	Kafe dalam kondisi terawat	4,16
RS3	Pegawai dapat membantu pelanggan dalam menentukan menu yang dipesan	4,09
RS4	Pegawai menyajikan pesanan dengan cepat	4,09
RS1	Pegawai melayani pelanggan dengan cepat	4,08
RL2	Harga minuman sesuai dengan porsi	3,79
RL1	Harga minuman sesuai dengan rasa	3,76

Sumber: Hasil olahan Penulis

Berdasarkan data nilai kinerja dari pelanggan, didapatkan bahwa 3 karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan nilai terbaik adalah,

pegawai melayani dengan sopan, pegawai mau membantu pelanggan saat diminta, dan pegawai melayani dengan ramah. Nilai ini berbanding terbalik dengan gejala yang telah ditemukan oleh penulis selama periode observasi dan saat melakukan wawancara, yakni terdapatnya pelayanan yang kurang ramah dari pelayan. Hal ini mungkin terjadi karena terdapatnya pergantian *shift* pelayan memungkinkan munculnya kinerja pelayanan yang berbeda antar pelanggan. Kinerja pelayanan yang berbeda ini mungkin terjadi karena belum terdapat standar yang baik dalam mengatur proses pelayanan.

Kemudian ditemukan juga kesesuaian lain antara karakteristik dengan gejala yang ditemukan saat observasi dan wawancara, yakni proses pelayanan dan *servicing time* yang lambat. Dimana kedua hal ini dapat dilihat dari nilai pegawai menyajikan pesanan dengan cepat dan pegawai melayani pelanggan dengan cepat, yang relatif rendah.

Dan terakhir terdapat 2 karakteristik yang mendapatkan nilai rendah (<4) dari pelanggan, yakni harga minuman sesuai dengan porsi dan harga minuman sesuai dengan rasa. Kedua karakteristik ini menunjukkan bahwa harga yang diberikan oleh Ali Joy Coffee Dago Heritage, masih belum sesuai dengan produk yang didapat oleh pelanggan, baik dalam segi porsi maupun rasa.

3. Karakteristik teknik yang dapat dilakukan oleh Ali Joy Coffee Dago Heritage untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya adalah sebagai berikut:

- Pegawai menggunakan pakaian kerja
- Meja dan kursi siap digunakan
- Meja dan kursi tidak rusak
- Terdapat kursi yang nyaman untuk diduduki
- Terdapat latar belakang musik yang cocok
- Melakukan survei untuk minuman baru
- Melakukan survei kepuasan terhadap produk

- Melakukan penyesuaian porsi
- Mencatat kustomisasi pesanan di aplikasi POS
- Pegawai menjawab berdasarkan forum FAQ Perusahaan
- Pegawai memahami produk yang terdapat di daftar menu
- Pegawai sigap dalam menghampiri dan mengambil pesanan pelanggan
- Pegawai mengikuti pedoman pelayanan
- Pegawai mempersiapkan dan mengantar minuman dengan cepat
- Pegawai memberikan respon kepada keluhan pelanggan dengan cepat
- Pegawai menanggapi keluhan berdasarkan SOP Keluhan

4. Untuk menentukan prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh Ali Joy Coffee Dago Heritage, dilakukan pengurutan karakteristik teknik berdasarkan nilai kepentingan relatifnya yang dapat dilihat pada tabel 4.15. Berikut merupakan urutan prioritas karakteristik teknik dari nilai kepentingan relatif terbesar hingga terkecil:

- 1 - Pegawai memahami produk yang terdapat di daftar menu
- 2 - Meja dan kursi tidak rusak
- 3 - Pegawai mengikuti pedoman pelayanan
- 4 - Mencatat kustomisasi pesanan di aplikasi POS
- 5 - Meja dan kursi siap digunakan
- 6 - Pegawai memberikan respon kepada keluhan pelanggan dengan cepat
- 7 - Pegawai sigap dalam menghampiri dan mengambil pesanan pelanggan
- 8 - Pegawai mempersiapkan dan mengantar minuman dengan cepat
- 9 - Melakukan penyesuaian porsi
- 10 - Pegawai menjawab berdasarkan forum FAQ Perusahaan
- 11 - Terdapat kursi yang nyaman untuk diduduki
- 12 - Terdapat latar belakang musik yang cocok
- 13 - Pegawai menanggapi keluhan berdasarkan SOP Keluhan
- 14 - Melakukan survei untuk minuman baru

15 - Pegawai menggunakan pakaian kerja

16 - Melakukan survei kepuasan terhadap produk

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, terdapat beberapa saran yang penulis dapat berikan kepada Ali Joy Coffee Dago Heritage, dengan harapan dapat menjadi pertimbangan dalam perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kafe. Berikut saran yang dapat penulis berikan berdasarkan urutan yang perlu di prioritaskan:

1. Ali Joy Coffee Dago Heritage perlu membuat sebuah buku menu yang isinya merupakan penjelasan singkat, resep, dan pedoman cara menjelaskan serta menjual berbagai produk yang ada dalam daftar menu. Setelah buku menu selesai, buku tersebut perlu disosialisasikan kemudian dilakukan pelatihan kepada para pegawai. Hal ini diperuntukan agar pemahaman pegawai terhadap sebuah produk dalam daftar menu menjadi semakin dalam, sehingga pegawai dapat menjelaskan dan menawarkan menu dengan lebih baik kepada pelanggan. Selain itu, dengan keberadaan buku menu, akan didapatkan standar penjelasan antar pegawai. Sehingga penjelasan yang diberikan antar satu pegawai dan lain akan bersifat konsisten, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Buku menu ini juga perlu dievaluasi dan ditambah seiringan dengan bertambahnya menu yang ditawarkan oleh kafe bertambah.
2. Pegawai dari Ali Joy Coffee Dago Heritage perlu melakukan *facility quality check* setiap akhir jam operasional, agar dapat diketahui jika terdapat fasilitas dari kafe yang kotor atau juga rusak. Hal ini perlu dilakukan, karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kafe dalam kondisi terawat adalah karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dianggap paling penting oleh pelanggan dalam dimensi *tangibles*. Sehingga jika terdapat fasilitas yang rusak atau kotor, baik

untuk meja maupun kursi, fasilitas tersebut perlu langsung diperbaiki, agar tidak mengurangi kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh kafe.

3. Ali Joy Coffee Dago Heritage perlu untuk melakukan inovasi menu secara berkelanjutan, karena karakteristik yang kinerjanya dinilai paling rendah oleh pelanggan, merupakan kesesuaian harga dengan porsi dan rasa minuman. Selain itu, inovasi menu juga penting dilakukan untuk memastikan minuman yang ditawarkan terus relevan jika dibandingkan dengan kafe lain. Penambahan minuman juga akan menambahkan pasar baru kepada kafe, sehingga pendapatan dari kafe juga dapat bertambah. Untuk melakukan inovasi menu dapat dilakukan melalui penyebaran survei terlebih dahulu mengenai minuman seperti apa yang diinginkan oleh para pelanggan. Sehingga Ali Joy Coffee Dago Heritage dapat membuat minuman baru yang sudah diketahui pasarnya dan sesuai dengan harapan dari para pelanggan. Selain itu inovasi menu juga dapat dilakukan melalui sosial media, untuk melihat minuman seperti apa yang sedang *trend*, sehingga dengan ditambahkan minuman tersebut dalam daftar menu, pasar baru yang mengikut *trend* akan terbuka. Terakhir, dapat juga dilakukan *benchmarking* kepada kafe-kafe yang sedang ramai untuk mengetahui menu apa yang menjadi andalan dan ramai dibeli, sehingga dapat menjadi salah satu opsi produk untuk ditambah ke daftar menu.
4. Ali Joy Coffee Dago Heritage perlu melakukan pengecekan waktu untuk proses pelayanan dan produksi minuman. Hal ini penting dilakukan agar terdapat sebuah standar waktu, yang kemudian dapat dijadikan SOP waktu pelayanan dan produksi yang dapat digunakan untuk mengukur keahlian dari pegawai dan sejauh apa pegawai tersebut masih perlu berlatih. Proses untuk menghasilkan sebuah SOP waktu pelayanan dan produksi dapat dilakukan dengan mengukur

waktu yang dibutuhkan oleh masing-masing pegawai dalam memproduksi minuman, untuk kemudian menjadi pertimbangan bagi direktur dan operasional dalam menentukan durasi waktu produksi yang akan dijadikan standar. Dengan diketahuinya standar waktu, seluruh pegawai jadi memiliki standar kecepatan, sehingga tidak terjadi perbedaan waktu pelayanan yang signifikan antar pelayan.

5. Ali Joy Coffee Dago Heritage perlu mengembangkan dan mengevaluasi pedoman pelayanan yang dimiliki. Hal ini bertujuan agar para pegawai dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga harapan pelanggan terhadap pelayanan dari kafe dapat terpenuhi. Pedoman ini dapat dibuat melalui kerja sama antara direktur yang sudah memiliki latar belakang dalam bidang *service* dengan manajer operasional yang memiliki pengalaman berinteraksi langsung dengan para pelanggan kafe saat memberikan proses pelayanan. Sebaiknya juga dalam pengembangan pedoman pelayanan, dilakukan *benchmarking* kepada kafe-kafe yang sudah diketahui memiliki pelayanan baik. Sehingga Ali Joy Coffee Dago Heritage dapat melihat apa yang menyebabkan proses pelayanan kafe tersebut baik, dan apakah ada yang dapat diterapkan juga di Ali Joy Coffee Dago Heritage untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
6. Ali Joy Coffee Dago Heritage perlu terus menambahkan pertanyaan dan jawaban pada forum FAQ perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mempersiapkan pegawai dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari para pelanggannya. Pertanyaan dan jawaban pada forum ini perlu ditambah beriring jalannya waktu dan mengikuti pertanyaan apa yang sering ditanyakan oleh pelanggan. Dengan keberadaan FAQ yang terus ditambah, pegawai akan dapat memberikan jawaban dengan lebih tepat dan cepat terhadap pertanyaan dan keluhan para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, O. M. (2020). The Roles of Relationships and Service Quality as Drivers of Customer Loyalty: An Empirical Study. *Open Journal of Social Sciences* 8, 14-32.
- Bamford, D., & Forrester, P. (2010). *Essential Guide to Operations Management: Concepts and Case Notes*. UK: John Wiley & Sons, Ltd.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Longman, Inc.
- DataIndonesia.id. (2023, February 23). *Kinerja Industri Makanan dan Minuman Naik 4,90% pada 2022*. Diambil kembali dari DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/industri-perdagangan/detail/kinerja-industri-makanan-dan-minuman-naik-490-pada-2022>
- Erdil, N. O., & Arani, O. (2019). Quality function deployment: more than a design tool. *International Journal of Quality and Services Sciences Vol. 11 No 2*, 142-166.
- Franceschini, F. (2002). *Advanced Quality Function Deployment*. USA: CRC Press LLC.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management : Sustainability and Supply Chain Management Twelfth Edition*. USA: Pearson Education, Inc.
- Heskett, J. L. (2002). Beyond customer loyalty. *Managing Service Quality: An International Journal*, 355-357.
- KBBI. (t.thn.). *Arti kata Kafe*. Diambil kembali dari Kamus Besar Bahasa Indonesia: <https://kbbi.web.id/kafe>
- Kebudayaan, D. P. (2022). *Jumlah Cafe Berdasarkan Kabupate/Kota di Jawa Barat*. Diambil kembali dari opendata.jabarprov.go.id: <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-cafe-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. USA: Pearson Education.
- Kumar, S., & Suresh, N. (2008). *Production and Operations Management (With Skill Development. Caselets and Cases)*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- Lowson, R. H. (2002). *Strategic Operations Management: The new competitive advantage*. London: Routledge.
- Paniterce, D. M., & Ylagan, A. (2022). Service quality and customer satisfaction of local coffee shops in Camarines Sur. *International Journal of Research Studies in Management*, 1-10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 23.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Wibisono, D. (2003). *Riset Bisnis (Panduan bagi Praktisi dan Akademisi)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.