

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga saran untuk penelitian yang telah dilakukan dan untuk penelitian kedepannya. Kesimpulan berisi hasil penelitian dan usulan yang telah dibuat berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan untuk Kedai kopi 1922 X-Bank. Sementara itu, saran berisi tentang usulan yang diberikan untuk penelitian yang sudah dilakukan dan saran untuk penelitian yang akan dilakukan mendatang.

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

Pada sub-bab ini, akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang sudah didapatkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian terkait.

1. Hasil dari penyebaran kuesioner mengindikasikan tingkat layanan yang berada di nilai 3,13 dari 5 skala likert. Hasil dari 3,13 sendiri adalah hasil antara nilai netral (3) dan nilai setuju (4) yang dimana hasil ini belum berada dalam batas target memuaskan sehingga kualitas jasa pada Kedai kopi 1922 X-Bank ini membutuhkan perbaikan.
2. Berdasarkan pengolahan data dengan metode SERVPERF dengan grafik IPA, didapatkan 2 atribut yang termasuk dalam kategori prioritas utama untuk mendapatkan perbaikan kualitas jasa Kedai kopi 1922 X-Bank diantaranya adalah Pekerja memiliki simpati besar saat konsumen memiliki masalah, realistis jika konsumen menginginkan pelayanan yang cepat dari pekerja, pekerja diharapkan membantu pelanggan, pekerja diharapkan mengetahui kebutuhan konsumen, dan pekerja diharapkan memiliki jam kerja yang merata untuk semua konsumen lalu terdapat 8 atribut yang termasuk dalam kategori prioritas pertahankan hasil, 7 atribut dalam kategori prioritas rendah, dan 5 atribut yang termasuk dalam kategori prioritas *possible overkill*.
3. Hasil pencarian akar masalah dengan acuan pada hasil grafik IPA sendiri menghasilkan 7 usulan perbaikan untuk Kedai kopi 1922 X-Bank dalam

meningkatkan kualitas jasa yang dimiliki. Usulan perbaikan tersebut adalah membuat lembar absensi terkait pembersihan fasilitas, pelatihan komunikasi operasional, memberikan pelatihan kepada pekerja, membuat peraturan pekerja tertulis, pembuatan mesin kepuasan pelanggan untuk penilaian dari konsumen yang lebih gampang, pembuatan form penilaian berisi saran, komentar dan kualitas layanan keseluruhan di Kedai kopi 1922 X-Bank, himbauan dari pihak *owner* kepada pekerja.

## **V.2 Saran**

Setelah menjabarkan hasil kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah pemberian saran. Saran ditujukan untuk pihak Kedai kopi 1922 X-Bank dan peneliti selanjutnya agar memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

1. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat melakukan penelitian dengan ranah yang sama namun dengan metode yang berbeda untuk melihat perbedaan hasil yang didapatkan, dikarenakan banyaknya metode untuk pengimplementasian perbaikan kualitas jasa.
2. Untuk pihak Kedai kopi 1922 X-Bank, agar dapat memakai dan mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah diberikan guna pengembangan kualitas jasa untuk Kedai kopi 1922 X-Bank sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alford, B., & Sherrell, D. (1996). *The Role of Affect in Consumer Satisfaction Judgements of Credence-Based Services*.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamilton, J. A., & Crompton, J. L. (1991). Identifying the Dimensions of Service Quality in a Park Context . *Journal of Environmental Management* , 211-220.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALPHABETA.
- Keller, K. d. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ke- 13*. Jakarta: Erlangga.
- Landrum, H., Prybutok, V., Zhang, X., & Peak, D. (2009). Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: User's Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions. *Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline Volume 12*, 29-31.
- Lupiyoadi, d. H. (Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua). 2006. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martilla, J., & James, J. (1977). . *Importance-Performance Analysis*. The Journal Of Marketing.
- Pratama, N. A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Buna Indonesia Berdasarkan Dimensi Service Quality dengan Menggunakan Importance Performance Anaylisis (IPA). *DISEMINASI FTI*, 10-11.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Putri, R. O., & Martha, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dengan Metode SERVPERF dan IPA. *Buletin Ilmiah Math. Stat. Dan Terapannya (Bimaster) Volume 08, No. 1*, 103-110.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyida, D. R., Ulkhaq, M. M., Setiowati, P. R., & Setyorini, N. A. (2016). Assessing Service Quality: A Combination of SERVPERF and Importance Performance Analysis. *MATEC Web of Conferences*, 4.

- Sangadji, d. S. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, S. (2015). *SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: 2000.
- Tjiptono, F. (2012). *Quality Satisfaction Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, A. (2012). *Usulan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Integrasi Metode Servperf Dan Metode Kano Dalam Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus di PT Jogja Tugu Trans (Bus Trans Jogja))*. Yogyakarta: DSpace UII.