

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan didapat dari penelitian yang telah dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan saran yang dibuat untuk penelitian selanjutnya supaya penelitian selanjutnya dapat dijalankan lebih sempurna dibandingkan penelitian sebelumnya. Berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh.

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

Kesimpulan didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan pada kafe X sebagai objek penelitian. Berikut merupakan kesimpulan yang didapat dari penelitian tersebut :

1. Nilai peformansi mutu layanan kafe X secara keseluruhan yang didapat adalah sebesar 4,807 dari nilai maksimalnya yaitu 7. Hal tersebut menandakan bahwa nilai peformansi mutu layanan kafe X secara keseluruhan memiliki ruang untuk ditingkatkan kembali.
2. Atribut yang dijadikan prioritas perbaikan adalah atribut yang memiliki nilai peformansi rendah dan nilai kepentingan yang tinggi dimana terdiri dari 7 atribut. Atribut pertama yang perlu diperbaiki adalah area parkir luas dan exterior bangunan yang menarik, dimana permasalahan dari atribut tersebut adalah lahan parkir selalu penuh. Akar masalah yang ditemukan adalah tidak adanya garis pembatas parkir sehingga pelanggan parkir tidak rapih, dan orang yang bukan pelanggan parkir dilahan parkir kafe X. Untuk atribut bermasalah ke 2 yaitu kamar mandi yang bersih, permasalahan yang dialami adalah toilet yang kurang bersih. Akar masalah yang didapat adalah pelanggan yang lupa membuang sampah pada tempatnya, dan tidak adanya jadwal kebersihan toilet yang menyebabkan toilet tidak dibersihkan secara rutin. Untuk atribut bermasalah ke 3 yaitu internet yang cepat, permasalahan yang dihadapi adalah jaringan internet yang tidak dapat menjangkau

seluruh area kafe. Hal tersebut dikarenakan posisi modem yang tidak strategis, tidak berada di kafe tersebut. Untuk atribut bermasalah ke 4 yaitu siap dalam kondisi antrian yang panjang, dimana permasalahan yang dihadapi adalah kondisi kafe tidak siap jika menghadapi antrian yang panjang dikarenakan kurangnya pekerja. Untuk atribut bermasalah ke 5 yaitu cepat dalam melayani, permasalahan yang dihadapi adalah kafe X tidak melayani dengan cepat. Akar permasalahan yang didapatkan dikarenakan kurangnya pekerja untuk melayani pelanggan. Untuk atribut bermasalah yang ke 6 yaitu pelanggan merasa terlayani dengan baik, dimana pelanggan merasa tidak terlayani dengan baik. Akar permasalahan yang didapat adalah dikarenakan karyawan yang dianggap jutek ketika melayani pelanggan dikarenakan tidak adanya prosedur penerimaan pelanggan. Dan untuk atribut bermasalah yang terakhir adalah memiliki karyawan yang terlatih, kompeten, dan berpengalaman, dimana karyawan kafe X dinilai tidak berpengalaman dalam bekerja karena cukup lama dalam melayani. Berdasarkan pengakuan dari karyawan itu sendiri, dia mengaku tidak termotivasi dalam bekerja karena banyaknya tanggung jawab yang harus dikerjakan. Akar masalah yang didapatkan adalah dikarenakan kurangnya pekerja, sehingga karyawan lama mengerjakan banyak tanggung jawab.

3. Terdapat 7 usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk memperbaiki mutu layanan kafe X. Yang pertama adalah membuat garis pembatas lahan parkir, dimana pembuatan garis lahan parkir tersebut bertujuan supaya pelanggan kafe dapat parkir dengan rapih di lahan tersebut dengan tujuan supaya dapat memuat lebih banyak kendaraan lagi. Akan tetapi, lahan tersebut hanya dapat memuat 2 mobil dan 2 motor, sehingga pemilik bersedia untuk memberikan sebagian lahannya untuk dijadikan lahan parkir tambahan, sehingga kini lahan tersebut dapat memuat 2 mobil dan 6 motor. Usulan ke 2 dan ke 3 yang diberikan adalah pembuatan display rambu dan display pengingat. Dimana display rambu dilarang parkir bertujuan untuk melarang orang asing untuk parkir dilahan parkir kafe X, dan display pengingat buang sampah pada tempatnya berfungsi untuk memberi petunjuk kepada pelanggan untuk selalu membuang sampah pada tempatnya. Warna yang digunakan

pada display rambu adalah berwarna merah dengan latar putih, dan untuk display pengingat menggunakan warna biru. Usulan ke 4 yang diberikan adalah pembuatan jadwal kebersihan toilet. Dimana jadwal kebersihan toilet tersebut dibuat supaya toilet kafe X dibersihkan secara rutin dan pelanggan dapat menggunakan toilet tersebut dengan nyaman. Jadwal kebersihan yang dirancang dapat digunakan selama sebulan dan membuat toilet dibersihkan sebanyak 2x sehari. Usulan ke 5 yang diberikan adalah pemasangan router di lokasi strategis, dimana router tersebut memiliki fungsi untuk memperkuat sinyal internet supaya pelanggan kafe dapat mengakses jaringan internet dari sudut kafe manapun. Spesifikasi router yang harus tersedia adalah minimal kecepatannya 3000 mbps, dan terdapat 2 mode, yaitu mode *wireless*, dan mode dengan kabel lan. Usulan perbaikan ke 6 yang diberikan adalah dengan melakukan penambahan pekerja dengan posisi sebagai kasir dengan tanggung jawab yaitu menerima pesanan, melayani pembayaran, dan membersihkan toilet. Untuk usulan perbaikan ke 7 adalah dilakukan penyusunan prosedur penerimaan pelanggan. Dimana prosedur penerimaan pelanggan ini dibuat dengan tujuan supaya pelanggan merasa nyaman dengan layanan kafe.

## **V.2 Saran**

Setelah didapatkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan di kafe X, akan diberikan saran-saran yang berguna untuk penelitian yang akan datang. Saan tersebut diberikan dengan harapan bahwa dipenelitian yang akan datang dapat diminimasi kesalahan yang terjadi dan dapat membuat penelitian menjadi semakin baik lagi kedepannya. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan :

1. Peneliti selanjutnya dapat dilakukan dengan mencari akar masalah yang terdapat pada atribut yang terletak di kuadran C, dikarenakan kuadran tersebut memiliki nilai peformansi rendah, meskipun nilai kepentingan pun rendah. Setelah dicari akar masalah, dilanjutkan dengan pemberian usulan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan pada kafe X guna meningkatkan penjualan kafe X.

2. Bagi pihak kafe X diperlukan implementasi dari usulan-usulan yang diberikan dapat dilakukan pengukuran kembali setelah implementasi selesai dilaksanakan, dimana pengukuran tersebut dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang sama ke pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bridger, R.S. (1995). *Introduction To Ergonomic*. Singapore: MC. Graw-Hill Bookco.
- Direktur Jenderal Perhubungan Darat. (1996). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir. Kantor Departemen Perhubungan*.
- Fitria, H. Kurniullah, A. Z. Efendi, M. B. Sudarso, A. Purba, B. Lie, D. Simarmata, S. H. M. P. Permadi, L. A. Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, Jakarta*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R.E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Hansen. K. V. (2014). Development of SERVQUAL and DINESERV for Measure Meal Experiences in Eating Establishments. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 14(2),116-134.
- Hanief, Y. N., & Himawanto, W. (2017). *Statistika Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Heizer, J., Render, B., & Munsin, C. (2017). *Principles of operations management sustainability and supply chain management*. In Edinburgh: Pearson Education Limited.
- International Coffee organization. (2021, Mei). *World Coffee Consumptions*. Retrieved Maret 3, 2022: [https://www.ico.org/trade\\_statistics.asp?section=Statistics](https://www.ico.org/trade_statistics.asp?section=Statistics)
- Kompas. (2021, Mei). *PSBB Bandung Raya Dimulai 22 April, Ridwan Kamil Imbau Warga Taat Aturan*. Retrieved April 25, 2022: <https://regional.kompas.com/read/2020/04/17/18053391/psbb-bandung-raya-dimulai-22-april-ridwan-kamil-imbau-warga-taat-aturan>
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2016). *Principles of Management 7th edition*. United Kingdom: Pearson.
- Kotler, P. & Keller, K. (2016). *Marketing Management 13th edition*. New Jersey: Pearson One.
- Martilla, J.A. & James, J.C. (1977). Importance-Peformance-Analysis. *The*

*Journal of Marketing*, 41(1). 77-79

- Nurmianto, E. (2008). *Ergonomi : Konsep Dasar dan Aplikasinya, Edisi Kedua*. Surabaya: Guna Wijaya
- Pemerintah Kota Bandung. (2020). *Peraturan Pemerintahan Kota Bandung No 14 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Penanganan Corona Vidus Disease 2019*. Sekertaris Daerah Kota Bandung.
- Stevens, P., Knutson, B. & Patton, M. (1995). DINESERV : A Tool for Measure Service Restaurant. *Cornel Hotel and Restaurant Administration Quartley*, 36(4), 56-60
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : A Skill-Building*. Chichester: Wiley.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanama, B. R. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Fakultas Universitas Udayana.
- Tontini, G., & Picolo, J.D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 20(6), 565-584
- Wilson, A. Gremler, D. Bitner, M.J. & Zeithaml, V. (2009). *Services Marketing integrating Customer Focus Across The Firm 3th edition*. London: MC Graw Hill.
- Yusnita, H.W. & Yulianto, A. (2013). UPAYA FOOD & BEVERAGE RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI VARIASI PRODUCT. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol. IV No. 1
- Yusuf Muri. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.