

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang dihasilkan berdasarkan analisis dari penelitian. Kesimpulan yang diambil digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan, kesimpulan dan saran sendiri berguna untuk kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee* dan para peneliti selanjutnya yang hendak meneliti permasalahan serupa sehingga dapat dilakukan penelitian yang lebih baik.

V.1 Kesimpulan

Pada subbab ini akan diberikan penjelasan terkait kesimpulan yang didapatkan dari penelitian. Kesimpulan ini didapatkan berdasarkan proses pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya. Berikut akan diberikan hasil kesimpulan terhadap penelitian terkait kepuasan pelanggan pada KOCIL *Specialty Coffee*.

1. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, tingkat kepuasan pelanggan KOCIL *Specialty Coffee* saat ini adalah 3,92 dari 7 dalam skala likert yang dimana nilai 3,92 berada diantara skala 3 (sedikit tidak puas) dan 4 (netral). sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen KOCIL *Specialty Coffee* belum mendapatkan kepuasan atas kualitas layanan KOCIL saat ini sehingga dibutuhkan perbaikan kualitas layanan.
2. Prioritas usulan perbaikan atribut kepuasan yang diperoleh pada penelitian yaitu untuk atribut yang terletak pada kuadran satu dan kuadran empat. Atribut yang terletak pada kuadran satu diantaranya yaitu perilaku karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan penyajian pesanan, ketepatan penyajian menu, kecepatan dalam melayani pelanggan. sedangkan atribut yang terletak pada kuadran empat diantaranya yaitu fasilitas pendukung (*wifi, live music, stop kontak*) dan kesungguhan dalam melayani pelanggan.

3. Berdasarkan tujuh atribut yang dibuat usulan perbaikannya, terdapat 13 buah akar permasalahan dan 15 buah usulan perbaikan yang diberikan untuk mengatasi akar permasalahan yang ada. Berikut merupakan beberapa urutan usulan perbaikan berdasarkan hasil kuadran pada matriks IGA yang dirancang.
- a. Mempertegas perilaku karyawan dalam melayani pelanggan oleh pemilik.
 - b. Memberikan standar operasional kerja pada karyawan KOCIL.
 - c. Memberikan nomor urutan pada pesanan dengan menggunakan sistem *first in first out* (FIFO).
 - d. Memberikan pelatihan khusus terkait etika pelayanan dan komunikasi efektif kepada karyawan.
 - e. Menjadikan kemampuan komunikasi sebagai kriteria penerimaan karyawan.
 - f. Memberikan instruksi kerja penyajian menu.
 - g. Mempertegas terhadap kinerja yang diberikan karyawan oleh pemilik.
 - h. Mempekerjakan *supervisor* sebagai pengawas terhadap kinerja karyawan.
 - i. Memberikan alat komunikasi sesama karyawan seperti radio HT.
 - j. Menambahkan *wifi extender* pada titik tertentu.
 - k. Mengganti *provider wifi* yang lebih kencang.
 - l. Menambahkan jumlah stop kontak untuk setiap mejanya.
 - m. Memberikan penghargaan bulanan kepada karyawan (*employee of the month*) yang dinilai oleh pemilik.
 - n. Memberikan insentif kepada karyawan yang mendapatkan penghargaan bulanan senilai 3x *shift* atau Rp. 240.000.

V.2 Saran

Pada subbab ini akan diberikan penjelasan terkait saran yang didapatkan dari penelitian. Saran ini berguna untuk pemilik dari objek penelitian agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Selain itu, saran juga berguna untuk para peneliti selanjutnya yang akan meneliti penelitian serupa. Berikut akan diberikan

hasil saran yang dapat diberikan dari penelitian yang telah dilakukan terkait kepuasan pelanggan pada KOCIL *Specialty Coffee*.

1. Pihak Kedai Kopi KOCIL *Specialty Coffee* dapat mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah diusulkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan KOCIL.
2. Pihak Kedai Kopi KOCIL disarankan untuk mempertahankan kualitas setiap atribut yang sudah dinilai baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dilakukan identifikasi dan pencarian lebih lanjut terkait atribut kepuasan pelanggan yang baru untuk meminimalisir perbedaan kebutuhan dan harapan pelanggan kemungkinan dapat berubah di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., Winiard, P. W., & Budijanto, F. X. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaraan*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Syukri, S. A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 13, No. 2, 103-111.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). "Service, Quality & Satisfaction". Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- N V Ginting, K H Widodo, D Purwadi. (2021). *Strategy Formulating for Increase Customer Satisfaction Based on Service Quality Gap*.
- Ranistaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. A. B. (2018). Analisis kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

- Pranata, M. N., Hartiati, A., Sudyasmara, C. A. B. (2019) Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).
- Santoso, S. (2012). Analisis SPSS pada statistik parametrik. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. <http://e-journal.uajy.ac.id/11074/4/3MTA02242.pdf#>
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods of Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Sharma, Subhash (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Tontini, G., & Pico, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 565-584.