

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan mengenai kesimpulan serta saran dari penelitian yang dilakukan pada Molekul Coffee. Bab ini dibuat untuk menyimpulkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, terdapat pula saran yang dapat dilakukan untuk perusahaan dan juga peneliti selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Pada saat melakukan penelitian dilakukan pembuatan rumusan masalah dan tujuan sebagai dasar dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu penelitian diakhiri dengan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan yaitu.

1. Didapatkan total 28 atribut yang dipakai pada penelitian. Seluruh atribut kepuasan saat ini, memiliki nilai rata-rata sebanyak 4,224 yang dapat disimpulkan kurang baik. Nilai tersebut menandakan bahwa mayoritas pelanggan merasa netral terhadap kualitas layanan yang diberikan pada Molekul Coffee. Hal tersebut mengindikasikan kurangnya kepuasan pelanggan yang perlu untuk dilakukan perbaikan dari pelayanan pada Molekul Coffee.
2. Terdapat sejumlah 4 atribut yang memiliki peluang perbaikan terbesar dan dapat dijadikan prioritas utama. Atribut tersebut yaitu (A4) kafe memiliki suasana yang nyaman, (A6), kafe memiliki pencahayaan yang baik, (A8), kafe memiliki karyawan yang konsisten dan dapat diandalkan, dan (A28), yaitu kafe memiliki tempat duduk dan area nongkrong yang nyaman.
3. Terdapat sejumlah 10 usulan perbaikan yang ditujukan kepada Molekul Coffee agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan 10 usulan tersebut seluruhnya diterima oleh pemilik kafe usulan tersebut yaitu:
 - a) Penambahan kipas angin dinding.
 - b) Melakukan perbaikan pada *exhaust fan*.
 - c) Pembuatan SOP mengenai perawatan dan pemeliharaan kipas angin dinding dan *exhaust fan*.

- d) Melakukan pergantian lampu menjadi lampu yang memiliki nilai watt rendah.
- e) Mengubah sorot lampu.
- f) Pembuatan SOP mengenai penyajian kopi susu pada kafe.
- g) Melakukan stok cadangan pada biji kopi yang biasa digunakan.
- h) Melakukan seleksi biji kopi alternatif.
- i) Mengganti sofa dengan kualitas yang baik dan tahan lama.
- j) Mengganti meja dan kursi yang jarang diminati pelanggan menjadi meja dan kursi yang persis dengan yang ada pada kafe

V.2 Saran

Pada subbab ini akan dibahas mengenai saran yang dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya. Selain itu, saran juga dapat diberikan untuk kafe yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini. Berikut saran yang diberikan pada pihak Molekul Coffee.

1. Pihak Molekul Coffee sebaiknya mempertimbangkan untuk mengimplementasi usulan perbaikan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Atribut dengan performansi baik sebaiknya dipertahankan performansinya agar dapat mencegah menurunnya kepuasan pelanggan.

Selain saran untuk pihak kafe, diberikan pula saran untuk peneliti selanjutnya. Diberikan saran untuk peneliti selanjutnya adalah agar peneliti selanjutnya dapat memperluas pemahaman peneliti selanjutnya, serta mengisi kesenjangan pengetahuan yang belum terpenuhi dalam penelitian ini. Berikut merupakan saran untuk peneliti selanjutnya.

1. Sebaiknya peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan metode lain yang mungkin saja dapat memberikan informasi baru dari penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Indonesia (2019). *Banyaknya RM Makan, Restoran, dan Cafe Menurut Kabupaten/Kota 2017 2018*. Diunduh dari <https://jabar.bps.go.id/indicator/16/217/1/banyaknya-rm-makan-restoran-dan-cafe-menurut-kabupaten-kota.html>
- Budiningsih, A. (2009). *Belajar dan Pembelajaran*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Gronroos, C. (2000) *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*, John Wiley and Sons, Ltd., Hoboken.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2014) *Multivariate Data Analysis. 7th Edition*, Pearson Education, Upper Saddle River.
- Hartatik, I.P. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta. Laksana.
- Insani, I. (2010). Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah. In *Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Bandung.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online). Tersedia di <https://kbbi.web.id/kafe>. Diakses 10 Februari 2023.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. *Jakarta: Prentice Hall*.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition*, Prentice-Hall, Inc. A *Pearson Education Company Upper Saddle River, New Jersey, 7458*.
- Kotler, P. (2002), *Manajemen Pemasaran edisi milenium*. *Jakarta: Prenhallindo*.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedua belas*. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Moekijat. 2008. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.

- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1998). "SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64, No. 1, 12-37.
- Ramli, K. (2011). Skala pengukuran dan instrumen penelitian. Retrieved from *Kamriantiramli Wordpress*: <http://kamriantiramli.wordpress.com/201,1,05-16>.
- Riswara, E. P., & Purwadi, D. (2021). The strategy of increasing customer satisfaction of coffee shop in Yogyakarta through GAP Analysis. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 828, No. 1, p. 012061). IOP Publishing.
- Rizaty, M. A. (2022). Konsumsi Kopi Indonesia Terbesar Kelima di Dunia pada 2021. Diakses pada 1 Februari 2023 dari <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/konsumsi-kopi-indonesia-terbesar-kelima-di-dunia-pada-2021>.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 4th Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Tontini, G., & Pico, J. D. (2010). Improvement gap analysis. In *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 20 No. 6, 565-584.
- Utami, N. D., & Oetomo, H. W. (2015). Pengaruh kualitas produk, pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(5).
- Lee, W. S., Moon, J., & Song, M. (2018) Attributes of the coffee shop business related to customer satisfaction, *Journal of Foodservice Business Research*, 21:6, 628-641, DOI: [10.1080/15378020.2018.1524227](https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1524227)