

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dibuat untuk dapat menjawab tujuan penelitian ini. Saran diperuntukan untuk pengujian yang akan dilanjutkan selanjutnya. Berikut penjelasan lebih lanjut yang dibahas pada subbab berikut.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan dari *Cafe X* terdapat dua kesimpulan yang dapat ditarik. Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian yang menjawab dari tujuan penelitian yang telah dibuat. Berikut merupakan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini.

1. Berdasarkan IGA akan segera dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada prioritas pertama. Terdapat atribut layanan diantara lain adalah area toilet bersih (A8), area makan bersih (A9), pesanan datang tepat waktu (A11), pelayanan tidak cepat dan tepat (A17), dan pegawai tidak dapat memberikan informasi mengenai menu, bahan dan cara pembuatan. Prioritas utama perbaikan memiliki artian bahwa masih terdapat gap antara performansi dengan harapan pelanggan dan atribut tersebut sangat penting untuk pelanggan apabila performansinya buruk maka akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan.
2. Terdapat 17 usulan perbaikan untuk seluruh atribut sebagai berikut:
 - a. Atribut A8:
 - Mengganti tempat sabun.
 - Menyediakan tempat sampah di dalam toilet.
 - Membuat jadwal rutin membersihkan toilet.
 - Membuat jadwal pengecekan kelengkapan toilet.
 - Membuat larangan berupa slogan untuk tidak membuang sampah ke kloset dan merokok di dalam toilet.
 - Menambahkan pewangi toilet.
 - b. Atribut A9:

- Membuat SOP untuk membersihkan meja.
 - Membuat jadwal kebersihan rutin.
 - Manajer melakukan kontrol terhadap alat kebersihan yang digunakan oleh pegawai.
- c. Atribut A11:
- Menambah staf di area penggorengan.
 - Menambah alat penggorengan.
- d. Atribut A17:
- Menambah pegawai pramusaji.
 - Membuat pembagian tugas untuk mengantarkan makanan dan minuman.
 - Menambahkan nomor meja.
- e. Atribut A21:
- Memberikan pelatihan atau *training* yang sesuai dengan standar *Cafe X*.
 - Kontrol ruting manajer mengenai pengetahuan pegawai.
 - Melakukan pelatihan untuk karyawan baru.

Usulan perbaikan ini meliputi kategori tenaga kerja, perlengkapan, *standard operational procedure* (SOP), dan pelatihan. Estimasi usulan biaya perbaikan *Cafe X* sebesar Rp6.438.029.

V.2 Saran

Setelah dilakukan proses penelitian terhadap *Cafe X*, maka terdapat beberapa saran. Saran yang dihasilkan menjadi bahan pertimbangan untuk *Cafe X* untuk perbaikan kedepannya dan penelitian selanjutnya menjadi lebih baik.

1. Pihak *Cafe X* mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Pihak *Cafe X* melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada.
3. Penelitian selanjutnya mempertimbangkan perbaikan pada kuadran empat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Susanto, H., & Wibisono, Y. Y. (2015). Service Quality Measurement and Improvement for Restaurant X Using Dineserv. *Quality in Research*, 92-97.
- Aria, P. (2020, Desember 11). *Industri Makanan dan Minuman Akan Kembali Normal pada 2022*. Retrieved from GAPMmi: <https://www.gapmmi.id/article/read/7669/industri-makanan-dan-minuman-akan-kembali-normal-pada-2022>
- Desiyanti, N. L., Sudja, I. N., & Martini, L. K. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Sedah). *International Journal of Contemporary Research and Review*, Vol. 9, Issue., 20660-20668.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol. 5 No.3, 413-423.
- Junaidi, S., & Dharmmesta, B. S. (2002). Pengaruh Ketidakpuasan Pelanggan, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol.17, 91-104.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Principle Of Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th edition)*. Kendallville: Pearson Education Limited.
- Marković, S., Raspor, S., & Šegarić, K. (2010). Does Restaurant Performance Meet Customers' Expectations? An Assessment Of Restaurant Service Quality Using A Modified Dineserv Approach. *Tourism and Hospitality Management* Vol. 16, No. 22, 181-195.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No.2, 256-289.

- Perindustrian, K. (2022, Desember 5). *Industri Mamin Tetap Moncer di Tengah Ketidakpastian Global*. Retrieved from Kementerian Perindustrian Republik Indonesia: <https://kemenperin.go.id/artikel/23753/Industri-Mamin-Tetap-Moncer-di-Tengah-Ketidakpastian-Global#:~:text=Industri%20makanan%20dan%20minuman%20mampu,ya%20sebesar%2038%2C69%25>.
- Rahmadany, Y., Andesta, D., & Ismiah, E. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Improvement Gap Analysis dan Customer Satisfaction Index Studi Kasus Pada Kantor POS Processing Center Gresik. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 23-31.
- Rottie, R., Sukpto, P., & Hariandja, J. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Dengan Integrasi Metode DINESERV, ZOT, dan QFD. *Saintek Vol. 1*, 11-20.
- Safrianti, A., & Tjandra, S. S. (2022). Integrating Modified LODGSERV With Improvement Gap Analysis To Design Hotel Service Improvements. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1441-1448.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2004). *Research Methods for Business*. Bandung: John Wiley & Sons.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). *Dineserv : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurant*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarumidi. (2012). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sulistyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.4, No.8*, 2318-2332.

- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Kabupaten Bondowoso: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Kabupaten Bondowoso: CV. Andi Offset.
- Tontini, G. (2016). Identifying Opportunities for Improvement In Online Shopping Sites. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 228-238.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality Vol. 20*, 565-584.
- Tontini, G., & Silveira, A. (2007). Identification of Satisfaction Attributes Using Competitive Analysis of The Improvement Gap. *International Journal of Operations & Production Management*, 482-500.