

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan berupa hasil yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran dibuat untuk diberikan kepada kafe untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan hal-hal yang dapat dilakukan kedepannya ataupun untuk penelitian selanjutnya.

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

Sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan dengan rumusan masalah yang diberikan pada bab pertama, dapat ditarik kesimpulan yang akan memberikan jawaban untuk setiap rumusan masalah. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen saat ini terhadap Café S dapat dilihat dari skor rata-rata ACS atau *average current satisfaction*. Dari data yang telah didapatkan, skor rata-rata ACS didapatkan untuk setiap atribut yang digunakan dalam penelitian dihitung rata-ratanya secara keseluruhan dan didapatkan skor sebesar 4,655. Skala penilaian yang digunakan adalah 1-7 dari sangat tidak puas hingga sangat puas, artinya untuk skor 4,655 berada di skor 4-5. Sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen saat ini berada di rentang netral dan agak puas.
2. Atribut kinerja layanan yang dijadikan prioritas perbaikan untuk Cafe S adalah atribut yang terletak pada kuadran I, yaitu toilet yang bersih (A6), melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A8), memperbaiki kesalahan dengan cepat (A9), memberikan *bill* / tagihan yang akurat (A10), dan membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya diri ketika harus berinteraksi secara langsung (A14).
3. Usulan yang diberikan kepada kafe berjumlah 11 usulan, yaitu *checklist* harian kebersihan area toilet, pembuatan/penempelan peringatan "jagalah kebersihan" dan "harap siram toilet setelah dipakai" di area

toilet, menambahkan pewangi ruangan di toilet, melakukan evaluasi proses layanan dari awal hingga akhir, karyawan dapat memberikan informasi waktu yang realistis dan menginformasikan apabila ada keterlambatan dari waktu yang telah diestimasi, manajemen antrian prioritas pada bagian dapur, menggunakan sistem nomor meja, memperbaiki *layout* meja, menggunakan sistem otomatis untuk kasir dan sop, mengadakan pelatihan mengenai keterampilan dalam berkomunikasi yang mencakup cara berbicara, mendengarkan, dan menanggapi kebutuhan pelanggan dengan positif, mengadakan pergantian shift untuk kasir.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Cafe S menghasilkan beberapa rekomendasi atau saran yang dapat diberikan kepada kafe tersebut. Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan adalah:

1. Usulan perbaikan utama yang telah diberikan kepada kafe dapat dipertimbangkan dan segera dilaksanakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Usulan perbaikan yang telah diberikan merupakan upaya perbaikan untuk memperbaiki kinerja layanan pada kondisi saat ini, dan kafe dapat terus melakukan penilaian secara rutin untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). *Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden*. *Journal of Marketing*. 58(3), 53-66. doi: 10.2307/1252310.
- Atmodjo, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Bryan, A. & Bell, E. (2007). *Business Research Method*. London : Oxford University Press.
- Ennew, C.T. (2015). *The Service-Profit Chain*. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1–4. doi:10.1002/9781118785317.weom090
- Flanagan, J.C. (1954). *The Critical Incident Technique*. *Psychological Bulletin*. 51(4). 327-358.
- Hair, J.F.Jr. et al. (2014). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. *European Business Review*. 26(2). 106–121. doi:10.1108/ebr-10-2013-0128
- Joshi, A. et al. (2015). *Likert Scale: Explored and Explained*. *British Journal of Applied Science & Technology*. 7(4). 396-403. Diunduh dari: [https://www.researchgate.net/publication/276394797\\_Likert\\_Scale\\_Explored\\_and\\_Explained](https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained)
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2022). *Siaran Pers : Kementerian Perindustrian*. Diunduh dari: <https://kemenperin.go.id/siaran-pers> [Diakses 19 September 2023]
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Maisirata, P. (2022). *Analisa Pengaruhdari Orientasi Pesaing, Kinerja Layanan Serta Daya Tarik Produk terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Pengusaha UMKM Cafe dan Resto di Kota Pontianak)*. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Dharma Pontianak*. 13(1). 77-88. Diunduh dari <https://journal.widyadharma.ac.id/index.php/mabis/article/view/1030/136>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Reza, J.A., Hudoyono, A., & Soelaiman, A. (2022). Analisis Atribut Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Dijou Coffeebar dan Café Kiyoo di Bandar Lampung. *Journal of Food System and Agribusiness*. 6(2), 182-919. Diunduh dari: <https://www.jurnal.polinela.ac.id/JFA>
- Schiffman, L. G. & Kanuk. (2010). *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Setyo, F.A.D, & Andesta, D. (2023). *Analysis of Service Quality Using Service Quality and IPA*. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. 20(2), 595-602
- Soekresno. (2000). *Hotel Food & Beverage Service Management: Guidebook For Tourism Schools And Restaurant Managers*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). *Dineserv: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 36(2), 56–60. doi:10.1177/001088049503600226
- Sugiono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tontini, G., & Dagostin Picolo, J. (2010). *Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality: An International Journal*. 20(6), 565–584. doi:10.1108/09604521011092893