

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kebijakan serta prosedur yang dapat oleh *Last Drop Coffee And Eatery* mengenai tingkat kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:
 - a. Ketika menghadapi hambatan atau keluhan dari pelanggan, pemilik *Cafe* mengatasi situasi tersebut secara kolaboratif dengan mengumpulkan stafnya untuk melakukan diskusi dan evaluasi bersama.
 - b. Pemilik *Cafe* turut serta secara langsung dalam pemeriksaan kualitas dan jumlah bahan baku yang baru tiba dari pemasok.
 - c. Jika pasokan bahan baku dari pemasok kosong atau terlambat, pemilik *Cafe* dengan cepat memberi instruksi kepada koki dan asistennya untuk mencari alternatif pemasok guna mengatasi kendala tersebut.
 - d. Setiap hari sebelum dan sesudah menjalankan operasional, *Last Drop Coffee And Eatery Café* melakukan pembersihan area secara menyeluruh.
 - e. *Last Drop Coffee And Eatery Café* secara rutin melakukan pembersihan area secara menyeluruh setiap bulan.
 - f. Pemilik *Cafe* selalu memantau kondisi peralatan masak, mengidentifikasi peralatan yang masih layak digunakan, perlu diperbaiki, atau harus diganti.
 - g. Pemilik *Cafe* secara konsisten mengingatkan dan memberikan nasihat kepada stafnya agar mematuhi protokol kesehatan, termasuk penggunaan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan lainnya.
 - h. Pemilik *Cafe* memulai pagi hari sebelum kegiatan operasional dengan melakukan doa dan memberikan arahan kepada stafnya.
 - i. Pemilik *Cafe* sangat responsif dalam menanggapi keluhan pelanggan *Last Drop Coffee And Eatery Café*.

- j. Pemilik *Cafe* melakukan proses rekrutmen dan pemilihan karyawan dengan prosedur yang jelas untuk mendapatkan karyawan yang kompeten.
 - k. Pemilik *Cafe* memberikan teguran secara pribadi kepada karyawan yang melanggar prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan *Last Drop Coffee And Eatery Café*.
 - l. Pemilik *Cafe* memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan kesalahan atau datang terlambat dari jam operasional yang telah ditentukan *Last Drop Coffee And Eatery Café* dengan cara mengurangi upah.
 - m. *Last Drop Coffee And Eatery Café* melayani pesanan pelanggannya baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - n. *Last Drop Coffee And Eatery Café* memberikan kemudahan kepada pelanggannya untuk melakukan pemesanan makanan secara tidak langsung melalui aplikasi online seperti *Go-Food*, *GrabFood*, *ShopeeFood*, atau melalui media sosial yang disediakan *Last Drop Coffee And Eatery Café*, seperti *Whatsapp*, Telepon, *Facebook*, *Google Business*, dan *Instagram*.
2. Manfaat yang dapat diperoleh *Last Drop Coffee And Eatery* berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa dalam melakukan audit operasional. Pemeriksaan operasional atau audit operasional menjadi suatu aspek kunci dalam memastikan bahwa berbagai aspek operasional dalam penyelenggaraan usaha seperti *Cafe* berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pada kasus *Last Drop Coffee And Eatery Cafe*, pemeriksaan operasional dapat melibatkan evaluasi terhadap berbagai aspek, mulai dari proses pemesanan, penyajian, hingga aspek kebersihan dan tata letak ruangan. Dengan melakukan pemeriksaan operasional yang komprehensif, *Last Drop Coffee And Eatery Cafe* dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Penerapan rekomendasi dari hasil pemeriksaan ini kemudian dapat membantu *Cafe* meningkatkan kualitas pelayanan jasa mereka.
 3. Hasil penilaian kepuasan pelanggan *Last Drop Coffee And Eatery* terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan karyawan *Last Drop Coffee And Eatery*

secara menyeluruh memberikan gambaran yang positif terkait dengan berbagai aspek layanan yang diberikan oleh *Last Drop Coffee And Eatery*. Karyawan di *Last Drop Coffee And Eatery* tampaknya sangat memahami pentingnya memberikan pelayanan dengan ketepatan waktu dan kesalahan yang minim.

5.2. Saran

Dalam hal ini peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh *Last Drop Coffee And Eatery*, untuk membantu masalah yang dihadapi, seperti: 1) Perlu dilaksanakan kegiatan audit operasional secara rutin untuk menilai fungsi pemasaran dan apabila terjadi penyimpangan dapat diidentifikasi, kemudian ditindak lanjut untuk melakukan perbaikan. 2) Diharapkan pihak manajemen *Cafe* mampu menganalisis dan mengambil keputusan-keputusan kearah perbaikan sehingga audit operasional fungsi pelayanan dapat dijadikan alat pengendalian pada bagian pelayanan sehingga tercapai efektif dan efisiensi fungsi pelayanan. 3) Sebaiknya memahami kebutuhan calon pelanggan, memahami dan menjamin kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi terbaik hingga calon pelanggan merasa puas. Melayani calon pelanggan tidak hanya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur tetapi juga harus dapat melayani dengan sepenuh hati mulai dengan mendengarkan apa yang diinginkan calon pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajat Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Al Idrus, S. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative.
- Abel, Z. A., & Nainggolan, S. (2019). Pengaruh indikator variabel moneter terhadap nilai ekspor Crude Palm Oil (CPO) dan Minyak Kelapa di Provinsi Jambi. *Jalow| Journal of Agribusiness and Local Wisdom*, 2(1), 84-95.
- Amin, Widjaja Tunggal. 2016. *Teknik-Teknik Audit Internal*. Jakarta: Harvarindo.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services, Edisi 16*, Penerbit: Pearson
- Arles, Leardo., Rita Anugrah., Andreas. 2017. “Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Efektivitas Audit Internal: Peran Penting Dukungan Manajemen”. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5, No. 2.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Bayangkara, IBK. (2015). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hery. (2018). *Analisis Laporan Keuangan (Intergrated and Comprehensive edition)*. Jakarta: Grasindo.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid1&2*. Jakarta: PT. Indeks.

- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. Maryadi, dkk. 2010. *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mu'ah, dan Masram. (2021) *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Jawa.
- Rahima Br. Purba dan Haryono Umar. (2021). *Kualitas Aset Dan Deteksi Korupsi*. Medan: CV Merdeka Kreasi Group,. <https://books.google.co.id/books?id=setXEAAAQBAJ&pg=PA83&dq>.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). "E-S-Qual: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7, 213–233.
- Prihatsanti, Unika, dkk. 2018. "Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi". *Buletin Psikologi*, 26(2): 126-136
- Ruyatnasih, D., & Megawati, L. (2018). *Pengantar Manajemen Teori Fungsi & Khusus*. Yogyakarta: CV Absolute Media.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sekaran & Bougie, (2016). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach Seventh Edition*. United States of America : Wiley
- Suharti, E. A., & Priyadi, M. P. (2020). Pengaruh Audit Internal , Intellectual Capital , Dan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan
- Thian, Alexander. 2021. *Dasar-Dasar Auditing, Integrated and Comprehensive Edition*. Yogyakarta: Andi
- Tuanakotta, Theodorus, M. (2019). *Audit Internal Berbasis Risiko*. Jakarta: Salemba Empat.
- Veronika, H. E. 2017. Peningkatan Kualitas Hidup pada Penderita Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Terapi Hemodialisa Melalui Psychological Intervention di Unit Hemo
- Yona, M. (2018). Pngaruh Penempatan Kerja, Keahlian (Skill) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Osi Electronics Batam. *Jurnal Bening*, 5(1), 27-38.