

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah pada BAB 1 maka dapat disimpulkan

1. Karakteristik keinginan dan kebutuhan yang dianggap sangat penting dan penting oleh pelanggan *Three Sixty Cafe* adalah sebagai berikut:
 - Dimensi Produk
 - Menu yang disajikan cukup bervariasi, dinilai sangat penting(5)
 - Tampilan makanan menarik, dinilai sangat penting (5)
 - Tampilan minuman menarik, dinilai penting (4)
 - Rasa makanan yang disajikan enak, dinilai sangat penting (5)
 - Rasa minuman yang disajikan enak, dinilai sangat penting (5)
 - Dimensi Harga
 - Kualitas makanan sesuai dengan harga yang ditentukan, dinilai sangat penting(5)
 - Kualitas minuman sesuai dengan harga yang ditentukan, dinilai penting (4)
 - Porsi makanan sesuai dengan harga yang ditentukan, dinilai penting (4)
 - Porsi minuman sesuai dengan harga yang ditentukan, dinilai penting (4)
 - Dimensi Karyawan
 - Karyawan bersikap ramah pada pelanggan, dinilai sangat penting (5)
 - Karyawan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, dinilai sangat penting (5)
 - Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan (4)
 - Dimensi Proses
 - Proses pemesanan cepat, dinilai penting (4)
 - Waktu tunggu sampai pesanan datang relatif cepat (5)
 - Proses pembayaran cepat (4)
 - Terdapat beberapa alternatif cara pembayaran (4)
 - Dimensi Bukti Fisik
 - Penampilan karyawan bersih (5)

- Tempat parkir tersedia cukup banyak (5)
 - Kondisi toilet bersih (4)
 - Peralatan makan di Cafe bersih (4)
 - Interior kafe menarik (4)
 - Suasana kafe menarik (5)
 - Suasana kafe nyaman (5)
 - Tampilan luar kafe yang menarik (4)
2. Penilaian pelanggan terhadap kinerja dari *Three Sixty Cafe*
- a. Penilaian tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai urutan adalah
- Produk (4,40)
 - Karyawan (4,28)
 - Bukti Fisik (4,27)
 - Proses (4,21)
 - Harga (4,04)
- b. Penilaian tingkat kinerja sesuai urutan dari yang paling besar hingga yang paling kecil adalah sebagai berikut:
- Bukti Fisik (3,54)
 - Produk (3,43)
 - Proses (3,40)
 - Harga (3,39)
 - Karyawan (3,07)
- c. Nilai kesenjangan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik kinerja dihitung dan diurutkan dari nilai negatif terbesar hingga nilai positif terbesar, yaitu:
- Karyawan (-1,21)
 - Produk (-0,99)
 - Proses (-0,74)
 - Bukti Fisik (-0,74)
 - Harga (-0,66)
3. Karakteristik teknik *Three Sixty Cafe* didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan manajer operasional, yaitu:
- Membuat menu makanan dan minuman yang bervariasi dan berganti-ganti
 - Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
 - Mempekerjakan barista yang ahli dan kreatif

- Mengkalkulasi harga pokok makanan
 - Mengkalkulasi harga pokok minuman
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku pelayan terhadap pelanggan
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar bersikap dan berperilaku sesuai standar
 - Pelayan melayani pelanggan dari urutan kedatangan
 - Pelayan harus berada di tempat yang sesuai dengan penugasan (lantai atas atau bawah)
 - Memberikan pelatihan secara berkala kepada pelayan
 - Pelayan mencatat pesanan pelanggan dan memasukan pesanan ke sistem komputer secara cepat
 - Memproses bahan mentah menjadi bahan siap untuk dimasak
 - Memiliki mesin pembayaran *Electronic Data Capture*
 - Menetapkan standar penampilan karyawan
 - Memiliki lahan parkir yang luas dan teratur
 - Memberi tugas kepada karyawan bagian kebersihan untuk membersihkan toilet pada pukul 09.00 dan pukul 16.00
 - Menetapkan standar kebersihan dan kelengkapan toilet
 - Memiliki karyawan yang khusus untuk membersihkan peralatan makan dan minum
 - Membuat desain interior yang nyaman dan menarik
 - Menghias kafe sesuai dengan tema yang diusung
 - Memasang *exhaust fan* atau alat penyedot asap rokok
 - Membersihkan area tempat makan 3 kali setiap harinya
 - Membuat desain eksterior kafe yang menarik
4. Hubungan antara karakteristik teknik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki hubungan kuat dengan bobot 9 (sembilan) adalah sebagai berikut:
- a. Menu yang disajikan cukup bervariasi
 - Membuat menu makanan dan minuman yang bervariasi dan berganti-ganti
 - Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
 - Mempekerjakan barista yang ahli dan kreatif
 - b. Tampilan makanan menarik.
 - Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif

- c. Tampilan minuman menarik
 - Memperkerjakan barista yang ahli dan kreatif
- d. Rasa makanan yang disajikan enak.
 - Memperkerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
- e. Rasa minuman yang disajikan enak.
 - Memperkerjakan barista yang ahli dan kreatif
- f. Kualitas makanan sesuai dengan harga yang ditentukan
 - Mengkalkulasi harga pokok makanan
- g. Kualitas minuman sesuai dengan harga yang ditentukan
 - Mengkalkulasi harga pokok minuman
- h. Porsi makanan sesuai dengan harga yang ditentukan.
 - Mengkalkulasi harga pokok makanan
- i. Porsi minuman sesuai dengan harga yang ditentukan.
 - Mengkalkulasi harga pokok minuman
- j. Karyawan bersikap ramah pada pelanggan
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku pelayan terhadap pelanggan
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar bersikap dan berperilaku sesuai standar
- k. Karyawan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar bersikap dan berperilaku sesuai standar
 - Pelayan melayani konsumen sesuai urutan kedatangan
 - Pelayan harus berada di tempat yang sesuai dengan penugasan (lantai atas atau bawah)
- l. Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan
 - Memberikan pelatihan secara berkala kepada pelayan
- m. Proses pemesanan cepat
 - Pelayan mencatat pesanan pelanggan dan memasukan pesanan ke sistem komputer secara cepat
- n. Waktu tunggu sampai pesanan datang relatif cepat
 - Memproses bahan mentah menjadi barang siap untuk dimasak
- o. Proses pembayaran cepat
 - Memiliki mesin pembayaran *Electronic Data Capture*

- p. Terdapat beberapa alternatif cara pembayaran
 - Memiliki mesin pembayaran *Electronic Data Capture*
- q. Penampilan karyawan dan bersih
 - Menetapkan standar penampilan karyawan
- r. Tempat parkir tersedia cukup banyak
 - Memiliki lahan parkir yang luas dan teratur
- s. Kondisi toilet bersih
 - Memberi tugas kepada karyawan bagian kebersihan untuk membersihkan toilet pada pukul 09.00 dan 16.00
 - Menetapkan standar kebersihan dan kelengkapan toilet
- t. Peralatan makan di kafe bersih
 - Memiliki karyawan yang khusus untuk membersihkan peralatan makan dan minum
- u. Interior kafe menarik
 - Membuat desain interior yang nyaman dan menarik
 - Menghias kafe sesuai dengan tema yang diusung
- v. Suasana kafe menarik
 - Membuat desain interior yang nyaman dan menarik
 - Menghias kafe sesuai dengan tema yang diusung
- w. Suasana kafe nyaman
 - Memasang *exhaust fan* atau alat penyedot asap rokok
 - Membersihkan area tempat makan 3 kali sehari
- x. Tampilan luar kafe yang menarik
 - Membuat desain eksterior kafe yang menarik

Hubungan antara karakteristik teknik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki hubungan sedang dengan bobot 3 (tiga) adalah sebagai berikut:

- a. Suasana cafe nyaman
 - Menghias kafe sesuai dengan tema yang diusung
5. Hubungan antara karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) adalah sebagai berikut:
- Memiliki menu makanan dan minuman yang bervariasi dan berganti-ganti **dengan** memperkerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
 - Memiliki menu makanan dan minuman yang bervariasi dan berganti-ganti **dengan** memperkerjakan barista yang ahli dan kreatif

- Menetapkan standar sikap dan perilaku pelayan terhadap pelanggan **dengan** memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar bersikap dan berperilaku sesuai standar
 - Membuat desain interior yang nyaman dan menarik **dengan** menghias Kafe sesuai dengan tema yang diusung
6. Prioritas utama pada *Three Sixty Cafe* untuk dapat dilakukan tindakan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan pada pelanggan. Berikut adalah tingkat kepentingan relatif yang memiliki nilai diatas 5%:
- a. Memperkerjakan juru masak yang ahli dan kreatif (9,8%)
 - b. Memperkerjakan barista yang ahli dan kreatif (9,2%)
 - c. Menghias Kafe sesuai dengan tema yang diusung (7,0%)
 - d. Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar bersikap dan berperilaku sesuai standar (6,6%)
 - e. Membuat desain interior yang nyaman dan menarik (5,9%)
 - f. Mengkalkulasi harga pokok makanan (5,9%)
 - g. Memiliki mesin pembayaran *Electronic Data Capture* (5,2%)
 - h. Mengkalkulasi harga pokok minuman (5,2%)

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran kepada *Three Sixty Cafe* agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan kepada pelanggan. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Melihat jumlah wisatawan kota Bandung dan gaya hidup anak muda sekarang ini. Tidak dapat diungkiri bahwa kebutuhan akan kuliner sedang tinggi. Hal ini merupakan sebuah peluang yang sangat bagus bagi pengusaha bidang kuliner untuk membangun kafe yang unik agar berbeda dengan pesaing. Banyaknya jumlah kafe di kota Bandung mengharuskan setiap kafe memiliki kualitas yang baik agar menang dalam persaingan di pasar. Karena itu *Three sixty Cafe* harus melakukan evaluasi dengan tujuan mengetahui sejauh mana kinerja perusahaan dalam menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini dilakukan dengan cara:
 - Pelayan *Three sixty Cafe* menyertakan *form guest comment* pada struk pembayaran yang akan diberikan pada pelanggan, dan akan diberikan hadiah undian apabila mengisi *form* tersebut.

- Melakukan wawancara langsung kepada 10 pelanggan setiap bulannya apakah makanan dan minuman yang dihidangkan memuaskan atau tidak.
2. Untuk mengetahui penilaian terhadap kinerja, pihak *Three sixty Cafe* harus memperhatikan nilai kesenjangan yang ada. Nilai kesenjangan yang paling besar harus terlebih dulu dilakukan pengawasan dan perbaikan oleh pemilik dan pihak manajemen. Pengawasan dilakukan sesuai periode waktu yang ditentukan misalnya satu bulan sekali. Kesenjangan karyawan dan produk paling tinggi karenanya evaluasi karyawan harus melihat *form guest comment* dan wawancara langsung untuk melihat sejauh mana *Three sixty Cafe* dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.
 3. Karakteristik teknik pada *Three sixty Cafe* yang memiliki nilai 4 (empat) dan 5 (lima) berarti sudah baik. Sedangkan untuk karakteristik teknik yang memiliki nilai kurang dari 4 harus lebih dievaluasi dan diperbaiki kembali. Terutama pada karakteristik teknik yang memiliki nilai kurang dari tiga yaitu:
 - Pelayan harus berada di tempat yang sesuai dengan penugasan (lantai atas atau bawah) (memiliki nilai 2)
 - Memiliki lahan parkir yang luas dan teratur (memiliki nilai 2)
 - Membuat desain eksterior kafe yang menarik (memiliki nilai 2)
 - Memasang *exhaust fan* atau alat penyedot asap rokok (memiliki nilai 1)

Berdasarkan karakteristik diatas, saran yang dapat diberikan adalah dengan memberikan pengarahannya dan melakukan kontrol oleh pemilik secara berkala dengan datang mengamati secara langsung saat waktu sibuk, menyewa lapangan parkir di tempat lain yang dekat sebagai alternatif tempat parkir atau menyediakan jasa valet, menambah atau mengganti desain eksterior kafe agar lebih menarik, dan memasang 8 buah *exhaust fan* di langit-langit area makan di lantai 2 agar asap rokok dapat terbuang keluar dan tidak mengganggu pelanggan lain yang tidak merokok.
 4. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki bobot 9 (sembilan) yang berarti memiliki hubungan kuat harus lebih diperhatikan dan diutamakan. Baru setelahnya melakukan perbaikan pada karakteristik yang memiliki bobot 3 (tiga) yang berarti memiliki hubungan sedang.
 5. Hubungan karakteristik yang saling berhubungan positif (+) sebaiknya lebih diperhatikan karena jika terjadi perubahan pada salah satu karakteristik yang memiliki hubungan positif, maka karakteristik lainnya juga akan ikut berubah.
- Saran yang diusulkan:

- Memiliki menu makanan dan minuman yang bervariasi dan berganti-ganti **dengan** memperkerjakan juru masak yang ahli dan kreatif.
 - Memperkerjakan satu karyawan baru pada posisi *Head Chef* dengan kriteria sebagai berikut:
 - Sarjana ilmu pariwisata bagian *kitchen*
 - Memiliki pengalaman kerja selama 3 tahun
 - Kondisi kesehatan baik.
 - Juru masak harus memiliki kreativitas yaitu dengan cara dapat menghasilkan menu makanan baru yang unik setiap bulannya dan harus orisinil atau tidak terdapat pada kafe lainnya.
 - Memiliki menu makanan dan minuman yang bervariasi dan berganti-ganti **dengan** memperkerjakan barista yang ahli dan kreatif.
 - Memperkerjakan satu karyawan baru pada posisi *Head Bar* dengan kriteria sebagai berikut:
 - Sertifikasi profesi barista
 - Memiliki pengalaman kerja selama 3 tahun
 - Kondisi kesehatan baik.
 - Barista yang kreatif adalah yang memiliki keahlian dalam *latte art*.
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku pelayan terhadap pelanggan **dengan** memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar bersikap dan berperilaku sesuai standar.
 - Dilakukan evaluasi seminggu sekali dengan melihat respon pelanggan melalui *form guest comment* untuk memastikan bahwa para karyawan sudah bersikap dan berperilaku sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
 - Membuat desain interior yang nyaman dan menarik **dengan** menghias Kafe sesuai dengan tema yang diusung.
 - Menghias kafe sesuai dengan tema contohnya saat Hari Valentine, Halloween dan Natal, diberikan hiasan yang mencerminkan tema serta membuat menu khusus yang ditaruh di atas meja.
 - Menyediakan sebagian daerah kafe untuk tempat *photobooth* dengan dekorasi menarik sesuai tema yang sedang diusung.
6. Karakteristik teknik yang menjadi prioritas dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas produknya harus melihat dari nilai tingkat kepentingan absolut dan tingkat kepentingan relatif diatas 5%:

- Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif (tingkat kepentingan relatif 9,8%) dan nilai 3 (cukup baik), yaitu:
 - Mempekerjakan satu karyawan baru pada posisi *Head Chef* dengan kriteria sebagai berikut:
 - Sarjana ilmu pariwisata bagian kitchen
 - Memiliki pengalaman kerja selama 3 tahun
 - Kondisi kesehatan baik.
 - Apabila *Head Chef* yang sekarang tidak dapat memenuhi kriteria diatas maka lebih baik dilakukan penggantian dengan memberikan pesangon.
 - Juru masak harus memiliki kreativitas yaitu dengan cara dapat menghasilkan menu makanan baru yang unik setiap bulannya dan harus orisinil atau tidak terdapat pada kafe lainnya.
- Mempekerjakan barista yang ahli dan kreatif (tingkat kepentingan relatif 9,3%) dan nilai 3 (cukup baik), yaitu:
 - Mempekerjakan satu karyawan baru pada posisi *Head Bar* dengan kriteria sebagai berikut:
 - Sertifikasi profesi barista
 - Memiliki pengalaman kerja selama 3 tahun
 - Kondisi kesehatan baik.
 - Apabila *Head Bar* yang sekarang tidak dapat memenuhi kriteria diatas maka lebih baik dilakukan penggantian dengan memberikan pesangon.
 - Barista yang kreatif adalah yang memiliki keahlian dalam *latte art*.

Gambar 5.1
Contoh Latte Art



Sumber: www.latteart.org

- Menghias kafe sesuai dengan tema yang diusung (tingkat kepentingan relatif 7,0%) dan nilai 3 (cukup baik), yaitu:
 - Menghias kafe sesuai dengan tema contohnya saat Hari Valentine, Halloween dan Natal, diberikan hiasan yang mencerminkan tema serta membuat menu khusus yang ditaruh di atas meja.
 - Menyediakan sebagian daerah kafe untuk tempat *photobooth* dengan dekorasi menarik sesuai tema yang sedang diusung.
- Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar bersikap dan berperilaku sesuai standar (tingkat kepentingan relatif 6,6%) dan nilai 3 (cukup baik), yaitu:
 - Dilakukan evaluasi seminggu sekali dengan melihat respon pelanggan melalui *form guest comment* untuk memastikan bahwa para karyawan sudah bersikap dan berperilaku sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
- Menentukan harga pokok makanan (tingkat kepentingan relatif 5,9%) dan nilai 4 (baik), yaitu:
 - Dalam penilaian karakteristik teknik, karakteristik ini dinilai baik. Agar dapat mempertahankan penilaian tersebut maka diperlukan evaluasi secara teratur oleh pemilik agar harga makanan yang ditentukan sudah sesuai dengan kualitas dan porsinya.
 - Penentuan harga pokok harus berdasarkan *direct material, indirect material, direct labor, indirect labor, factory overhead*.
 - Melakukan *benchmark* pada *Seven Cafe* yang merupakan pesaing dengan melihat harga makanannya agar dapat bersaing.
- Membuat desain interior yang nyaman dan menarik (tingkat kepentingan relatif 5,9%) dan nilai 4 (baik), yaitu:
 - Dalam penilaian karakteristik teknik, karakteristik ini sudah dinilai baik karena itu agar dapat mempertahankan nilai tersebut perlu dilakukan evaluasi secara berkala agar desain interior di dalam kafe membuat pelanggan merasa nyaman dan terlihat menarik di mata pelanggan.
 - Mengubah sebagian interior setiap setahun sekali agar pelanggan tidak merasa bosan dan menimbulkan rasa penasaran pelanggannya.

- Menentukan harga pokok minuman (tingkat kepentingan relatif 5,2%) dan nilai 4 (baik), yaitu:
 - Dalam penilaian karakteristik teknik, karakteristik ini dinilai baik. Agar dapat mempertahankan penilaian tersebut maka diperlukan evaluasi secara teratur oleh pemilik agar harga minuman yang ditentukan sudah sesuai dengan kualitas dan porsinya.
 - Penentuan harga pokok harus berdasarkan *direct material, indirect material, direct labor, indirect labor, factory overhead*.
 - Membuat menu paket agar harga yang ditawarkan dapat lebih murah menurut pelanggan.
 - Melakukan *benchmark* pada *Seven Cafe* yang merupakan pesaing dengan melihat harga minumannya agar dapat bersaing.
- Memiliki mesin pembayaran *Electronic Data Capture* (tingkat kepentingan relatif 5,2%) dan nilai 4 (baik), yaitu:
 - Menambah mesin *Electronic Data Capture* selain dari Bank BCA agar memudahkan pelanggan yang akan membayar menggunakan debit maupun kredit selain BCA.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A., Kumar. V., Day, G.S., dan Leone, R. (2011). *Marketing Research (International Student Version)*. 10th edition. Danvers, United States: Jon Willey and Sons. Inc.
- Bateman, T.S., dan Snell, S.A. (2013). *Management Leading & Collaborating in a Competitive World*. 10th edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Besterfield, H.D. (2009). *Quality Control*. 8th edition. New Jersey: Pearson Education Ink.
- Boone, L.E., dan Kurtz, D.L. (2011). *Contemporary Business*. 14th edition. United State of America: John Willey and Sons, Inc.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massacho Setts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Evans, J.R. dan Lindsay, Q.M. (2005). *Management and Control of Quality*. 6th edition. Ohio: South-Western.
- Fitzsimmons, J.A., dan Fitzsimmons. M.J., (2011). *Service Management: Operarion Strategy, Information Technology*. 7th edition. New York: McGraw-Hill.
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence Introduction to Total Quality*. 6th edition. United States of America: Pearson's Education, Inc.
- Heizer, J., dan Render, B., Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. 12th edition. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. 14th edition. New Jersey: Pearson Education
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey: Pearson Education
- Krajewski, L.J., Ritzman, L.P., & Maholtra, M.K. (2016). *Operation Management: Processes and Supply Chain*. 11th edition. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Marsum, A.W. (1991). *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Ofsett.
- Rampersad, H.K. dan Narasiman, K. (2005). *Managing Total Quality Enhancing Personal and Company Value*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Russell, R.S., dan Taylor, B.W. (2011). *Operation Management Creating Value Along The Supply Chain*. 7th edition, United State of America: John Willey and Sons Ltd.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill - Building Approach*. 6th edition. New York: JoFhn Willey and Sons Inc.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (2013). *Services Marketing. 6th edition*. New York: McGraw-Hill Education.

PPID Kota Bandung. Kota Bandung Dalam Angka 2016. Diperoleh 11 Juni 2017, dari <https://ppid.bandung.go.id/informasi/kota-bandung-dalam-angka-tahun-2016/>.

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. Statistik Daerah Kota Bandung 2016. Diperoleh 11 Juni 2017, dari <https://bandungkota.bps.go.id/index.php/publikasi/156>

Latte Art. Diperoleh 3 Agustus 2017, dari <https://www.latteart.org/en/>