

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, semua pernyataan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan modus tingkat kepentingan didapatkan hasil sebagai berikut:
 - 9 (sembilan) kebutuhan dan keinginan konsumen memperoleh nilai dengan bobot 5 (sangat penting):
 - Rasa makanan dan minuman di Kafe HBP enak.
 - Harga sesuai dengan porsi makanan yang ditawarkan.
 - Harga sesuai dengan porsi minuman yang ditawarkan.
 - Harga makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya.
 - Sikap pramusaji pada Kafe HBP ramah.
 - Pramusaji menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.
 - Peralatan makan (piring, sendok, garpu, pisau) bersih.
 - Tersedianya akses internet yang cepat, dan suasana kafe nyaman.
 - 15 dari 26 karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen memperoleh nilai dengan bobot 4 (penting):
 - Variasi makanan dan minuman pada Kafe HBP cukup banyak.
 - Tampilan makanan dan minuman pada Kafe HBP menarik.
 - Jalan menuju Kafe HBP mudah dilalui oleh kendaraan bermotor.
 - Letak kafe mudah ditemukan.
 - Pemberian informasi pada media sosial (Instagram, Facebook, Line) mengenai diskon, menu baru, dan promosi harga menarik.
 - Promosi penjualan yang ditawarkan membuat pembeli tertarik untuk membeli.
 - Promosi paket produk yang ditawarkan membuat pembeli tertarik untuk membeli.
 - Pramusaji mengetahui dengan baik mengenai produk yang ditawarkan kepada konsumen.

- Ketersediaan lahan parkir yang memadai.
 - Meja makan yang bersih.
 - Lantai yang bersih.
 - Toilet bersih dan wangi.
 - Wastafel bersih.
 - Waktu tunggu dari mulai pesan hingga sampai pada meja konsumen cukup cepat.
 - Pramusaji cepat dalam melayani pesanan dan mengoreksi kesalahan pemesanan.
 - 2 karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dinilai dengan bobot 3 (cukup penting):
 - Neon Box logo Kafe HBP yang berada di bahu jalan mempermudah kafe untuk ditemukan.
 - Variasi cara pembayaran yang ditawarkan cukup banyak.
2. Konsumen Kafe HBP memberikan nilai terhadap kinerja Kafe HBP masih berada dibawah nilai harapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari:
- Kesenjangan tingkat penilaian kinerja dengan tingkat kepentingan konsumen dari 10 karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai urutan dari yang terbesar hingga terkecil adalah sebagai berikut:
 - Ketersediaan lahan parkir yang memadai (-0,74).
 - Harga sesuai dengan porsi minuman yang ditawarkan (-0,65).
 - Promosi penjualan yang ditawarkan membuat pembeli tertarik untuk membeli (-0,62).
 - Harga sesuai dengan porsi makanan yang ditawarkan (-0,60).
 - Pramusaji menanggapi permintaan konsumen dengan cepat (-0,57).
 - Pemberian informasi pada media sosial (*Instagram, Facebook, Line*) mengenai diskon, menu baru, dan promosi harga menarik (-0,54).
 - Letak kafe mudah ditemukan (-0,50).
 - Promosi paket produk yang ditawarkan membuat pembeli tertarik untuk membeli (-0,40).
 - Sikap pramusaji pada Kafe HBP ramah (-0,34).
 - Harga makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya (-0,33).

3. Terdapat 27 karakteristik teknik Kafe HBP yang disusun berdasarkan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen:
- Rasa makanan dan minuman pada Kafe HBP enak.
 - Memberikan pelatihan kepada koki untuk membuat makanan.
 - Membuat standar makanan dan minuman yang disajikan.
 - Menyimpan bahan baku tidak tahan lama di kulkas agar tetap segar.
 - Variasi makanan dan minuman pada Kafe HBP cukup banyak.
 - Melakukan R&D untuk menu makanan dan minuman.
 - Tampilan makanan dan minuman pada Kafe HBP menarik.
 - Memberikan pelatihan kepada koki untuk menata makanan agar menarik.
 - Memberikan pelatihan kepada barista untuk menata makanan agar menarik.
 - Harga sesuai dengan porsi makanan yang ditawarkan.
 - Penentuan porsi makanan sesuai dengan harganya.
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya.
 - Harga sesuai dengan porsi minuman yang ditawarkan.
 - Penentuan porsi minuman sesuai dengan harganya.
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya.
 - Harga makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya.
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya.
 - Jalan menuju Kafe HBP mudah dilalui oleh kendaraan bermotor.
 - Kafe HBP sudah terletak pada jalan besar sehingga mudah dilalui oleh kendaraan.
 - Letak kafe mudah ditemukan.
 - Kafe HBP sudah terletak pada jalan besar sehingga mudah dilalui oleh kendaraan.
 - Alamat Kafe HBP dicantumkan di media sosial agar mudah untuk ditemukan.
 - Neon Box HBP sudah berada di dekat bahu jalan agar terlihat oleh kendaraan yang berlalu lalang.
 - Neon Box logo Kafe HBP yang berada di bahu jalan mempermudah kafe untuk ditemukan.
 - Neon Box HBP sudah berada di dekat bahu jalan agar terlihat oleh kendaraan yang berlalu lalang.

- Pemberian informasi pada media sosial (Instagram, Facebook, Line) mengenai diskon, menu baru, dan promosi harga menarik.
 - Mengunggah poster mengenai diskon, menu baru, dan promosi harga menarik di media sosial.
- Promosi penjualan yang ditawarkan membuat pembeli tertarik untuk membeli.
 - Menawarkan promosi penjualan yang menarik sehingga membuat pembeli tertarik.
- Promosi paket produk yang ditawarkan membuat pembeli tertarik untuk membeli.
 - Menawarkan paket produk yang menarik dan bervariasi.
- Sikap pramusaji pada Kafe HBP ramah.
 - Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan.
- Pramusaji mengetahui dengan baik mengenai produk yang ditawarkan kepada konsumen.
 - Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan.
 - Melakukan pertemuan setiap peluncuran produk baru agar pengetahuan karyawan meningkat.
- Pramusaji menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.
 - Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan.
 - Melakukan pertemuan setiap peluncuran produk baru agar pengetahuan karyawan meningkat.
- Ketersediaan lahan parkir yang memadai.
 - Menyediakan lahan parkir yang memadai bagi kendaraan roda empat dan roda dua.
- Peralatan makan (piring, sendok, garpu, pisau) bersih.
 - Karyawan membersihkan garpu, sendok, dan pisau setelah digunakan.
- Meja makan yang bersih.
 - Meja segera dibersihkan setelah konsumen meninggalkan kafe.
- Lantai yang bersih.
 - Lantai dibersihkan sebelum kafe buka (6:30 WIB) dan pada pertengahan hari (15:00 WIB).
- Tersedianya akses internet yang cepat.
 - Berlangganan FastNet untuk menyediakan akses internet yang cepat.
- Toilet bersih dan wangi.
 - Toilet dibersihkan setiap pukul 6:30 dan pukul 15:00.

- Wastafel dibersihkan pukul 6.30 dan 15.00.
 - Wastafel bersih.
 - Wastafel dibersihkan pukul 6.30 dan 15.00.
 - Suasana kafe nyaman.
 - Menyediakan fasilitas yang lengkap dan nyaman untuk digunakan.
 - Waktu tunggu dari mulai pesan hingga sampai pada meja konsumen cukup cepat.
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.
 - Pramusaji cepat dalam melayani pesanan dan mengoreksi kesalahan pemesanan.
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.
 - Variasi cara pembayaran yang ditawarkan cukup banyak.
 - Menyediakan fasilitas pembayaran Cash, Debit dan Credit.
4. Terdapat 27 karakteristik teknik perusahaan yang memperoleh penilaian hubungan yang kuat dengan nilai 9 (sembilan). Selain itu terdapat 7 (tujuh) karakteristik teknik yang memperoleh hubungan yang sedang 3 (tiga).
5. Terdapat 8 (delapan) karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+), yaitu:
- Penentuan porsi makanan sesuai dengan harganya **dengan** Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya.
 - Penentuan porsi minuman sesuai dengan harganya **dengan** Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya.
 - Karyawan membersihkan garpu, sendok, dan pisau setelah digunakan **dengan** Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.
 - Meja segera dibersihkan setelah konsumen meninggalkan kafe **dengan** Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.
 - Lantai dibersihkan sebelum kafe buka (6:30) WIB dan pada pertengahan hari (15:00) WIB **dengan** Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.
 - Berlangganan FastNet untuk menyediakan akses internet yang cepat **dengan** Menyediakan fasilitas yang lengkap dan nyaman untuk digunakan.

- Toilet dibersihkan setiap pukul 6:30 dan 15:00 **dengan** Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.
 - Wastafel dibersihkan pukul 6:30 dan 15:00 **dengan** Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.
6. Karakteristik teknik yang memiliki tingkat relatif diatas 3,69% harus lebih diprioritaskan untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas produknya. Karakteristik teknik tersebut adalah sebagai berikut:
- Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan (8,37%).
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya (6,16%).
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar (5,91%).
 - Melakukan pertemuan setiap peluncuran produk baru agar pengetahuan karyawan meningkat (4,19%).
 - Kafe HBP sudah terletak pada jalan besar sehingga mudah dilalui oleh kendaraan (3,94%).
 - Wastafel dibersihkan pukul 6.30 dan 15.00 (3,94%).

5.2 Saran

Berikut adalah saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajer Kafe HBP dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Saran-saran yang diberikan adalah berdasarkan hasil penelitian dan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan konsumennya, Kafe HBP disarankan untuk:
 - Menyediakan form penilaian, kritik, dan saran (*guest comment*) yang diberikan setelah konsumen menyantap makanan di Kafe HBP agar dapat mengetahui selera, keinginan dan kebutuhan konsumen di periode tersebut.
2. Kafe HBP perlu memperhatikan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang memperoleh nilai kesenjangan negatif. Diketahui bahwa terdapat 20 pernyataan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang memiliki nilai negatif sehingga diperlukannya dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Selain itu, 6 pernyataan lainnya yang sudah memiliki nilai kesenjangan yang positif harus dipertahankan dan jika memungkinkan lebih ditingkatkan lagi karakteristik kebutuhan dan keinginan

konsumen tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan konsumen Kafe HBP.

3. Kafe HBP disarankan untuk mempertahankan karakteristik teknik yang memiliki nilai 4 dan 5 karena karakteristik teknik tersebut dianggap sudah baik. Untuk karakteristik teknik yang masih mempunyai nilai dibawah 4 (empat) Kafe HBP perlu mengevaluasi dan memperbaiki kembali setiap karakteristik teknik tersebut. Karakteristik teknik yang masih harus dievaluasi dan diperbaiki kembali oleh Kafe HBP adalah sebagai berikut:

- Karakteristik teknik yang memiliki nilai 2 (dua):
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar.

Dari karakteristik teknik tersebut, disarankan agar Kafe HBP memberlakukan sistem *reward* dan *punishment* agar karyawan dapat mengikuti standar yang telah ditetapkan dengan disiplin dan teratur.

- Karakteristik teknik yang memiliki nilai 3 (tiga):
 - Menawarkan promosi penjualan yang menarik sehingga membuat pembeli tertarik.
 - Menawarkan paket produk yang menarik dan bervariasi.
 - Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan.
 - Toilet dibersihkan setiap pukul 6:30 WIB) dan pada pertengahan hari (15:00 WIB).
 - Wastafel dibersihkan pukul 6:30 dan pukul 15:00.
 - Menyediakan fasilitas yang lengkap dan nyaman untuk digunakan.

Dari karakteristik teknik tersebut, disarankan agar Kafe HBP menawarkan promosi penjualan dan paket produk yang menarik dan juga harganya harus terjangkau bagi konsumennya.

Untuk standar perilaku karyawan, sebaiknya pihak Kafe HBP selalu mengingatkan kembali kepada seluruh karyawan agar berperilaku dan bertutur kata seperti dengan apa yang sudah tertulis di standar perilaku karyawan.

Agar kebersihan di kafe selalu terjaga, sebaiknya manajer Kafe HBP selalu pengecekan terhadap kebersihan ruangan kafe, toilet dan wastafel pada jam kerja. Pengecekan ini diperlukan agar semua fasilitas yang disediakan di kafe bersih dan nyaman untuk digunakan oleh konsumennya.

4. Hubungan antar karakteristik teknik dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang memiliki hubungan dengan nilai 9 (sembilan) sebaiknya

diutamakan untuk dilakukan perbaikan, setelah itu selanjutnya perbaikan dilakukan pada karakteristik yang memiliki hubungan dengan nilai 3 (tiga).

5. Memberikan perhatian lebih terhadap hubungan antar karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) karena perubahan pada salah satu karakteristik teknik tersebut dapat berdampak kepada karakteristik teknik lainnya.
6. Kafe HBP perlu bertindak berdasarkan prioritas untuk meningkatkan kinerja pada karakteristik teknik yang memperoleh nilai kepentingan relatif yang berada di atas 3,69%, disarankan sebagai berikut:
 - Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan (8,37%).
 - Pihak Kafe HBP membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan secara disiplin.
 - Kafe HBP selalu mengingatkan kembali kepada seluruh karyawan agar berperilaku dan bertutur kata seperti dengan apa yang sudah tertulis di standar perilaku karyawan
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya (6,16%).
 - Melakukan survei dan membandingkan ke pesaing tentang porsi dan harga makanan dan minuman yang mereka patok sehingga penentuan harga makanan Kafe HBP dapat bersaing dengan kafe lainnya.
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan setiap minggu agar mengikuti standar (5,91%).
 - Agar karyawan lebih disiplin untuk selalu mengikuti standar, sebaiknya Kafe HBP menetapkan sistem *reward & punishment*. Jika karyawan selalu mengikuti standar, karyawan tersebut akan diberikan bonus. Sebaliknya jika tidak mengikuti standar, karyawan tersebut akan dikurangi gajinya.
 - Melakukan pertemuan setiap peluncuran produk baru agar pengetahuan karyawan meningkat (4,19%).
 - Memberikan penjelasan kepada karyawan akan produk baru mengenai rasa, dan bahan-bahan yang ada didalamnya.
 - Kafe HBP sudah terletak pada jalan besar sehingga mudah dilalui oleh kendaraan (3,94).
 - Memastikan jalan di depan kafe dapat dilalui oleh kendaraan.
 - Wastafel dibersihkan pukul 6.30 dan 15.00 (3,94%).
 - Manajer Kafe HBP selalu mengawasi dan melakukan pengecekan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. 1st edition. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Dale, B.G. (1994). *Managing Quality*. 2nd edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J.A. dan M.J. Fitzsimmons. (2011). *Service Management*. 7th edition. Singapore: McGraw-Hill Education (Asia).
- Goetsch, D.L. dan S.B. Davis. (2006). *Quality Management - Introducing to Total Quality Management for Production, Processing and Services*. 5th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Heizer, J. dan B. Render. (2011). *Operations Management*. 10th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Keegan, W. J. dan M. C. Green. (2013). *Global Marketing*. 7th edition. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. (2012). *Principles of Marketing*. 14th edition. London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. dan K.L. Keller. (2012). *Marketing Management*. 14th edition. London: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U. dan R. Bougie. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 5th edition. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Stevenson, W.J. dan S.C. Chuong. (2010). *Operations Management: An Asian Perspective*. 9th edition. Singapore: McGraw-Hill Education (Asia).
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner., dan D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing*. 6th edition. New York: McGraw-Hill Education