

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pemeriksaan operasional pada Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi, dapat diambil beberapa kesimpulan penting terkait usaha untuk menilai kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap kafe. Berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil yang diperoleh dari tahap pemeriksaan operasional yang sudah dilakukan.

1. Kualitas pelayanan dan produk Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi dinilai masih kurang memuaskan pelanggan. Selain itu, tingkat loyalitas pelanggan terhadap kafe juga rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perbandingan skor harapan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi dan hasil penilaian tingkat loyalitas pelanggan. Hasil dari perbandingan skor harapan dan persepsi pelanggan menunjukkan bahwa keseluruhan kinerja Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi masih tidak mencapai yang diharapkan oleh pelanggannya. Sedangkan dari hasil penilaian tingkat loyalitas pelanggan, pelanggan cenderung tidak akan lebih sering untuk datang kembali ke kafe karena sensitivitas pelanggan terhadap tingginya harga menu yang ditawarkan kafe.
2. Indikator nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi jika dilihat dari aspek *tangibility*, *empathy*, *reliability*, *assurance*, *responsive* adalah sebagai berikut.
  - a. Dari aspek *tangibility*, pelanggan memberikan bobot kepentingan tertinggi pada kebersihan tempat dan alat makan, ruangan sekitar meja makan, dan toilet kafe.
  - b. Dari aspek *empathy*, keramahan pelayan melayani pelanggan saat di dalam kafe dirasa paling penting.
  - c. Dari aspek *reliability*, pelanggan menilai kesesuaian harga dengan rasa serta konsistensi rasa produk yang ditawarkan kafe menjadi dua hal yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan kafe.

- d. Dari aspek *assurance*, kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh penyajian makanan yang higienis, keamanan kendaraan dalam parkir, dan pemesanan menu yang mudah & cepat.
  - e. Dari aspek *responsive*, kesigapan pelayan saat melayani dan menyambut pelanggan yang datang adalah dua hal yang paling mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi adalah sebagai berikut.
- a. Pengubahan bentuk *briefing* yang dilakukan pada bagian *service* menjadi tersentralisasi kepada *captain*.
  - b. Pihak manajemen dapat menerapkan sistem *valet* bagi pelanggan yang datang membawa kendaraan namun tidak mendapatkan parkir.
  - c. Pihak manajemen kafe dapat melakukan penanaman tanaman penghalau nyamuk seperti bunga lavender.
  - d. Pihak manajemen juga harus merutinkan penyemprotan obat pembasmi nyamuk secara rutin.
4. Manfaat dilakukannya pemeriksaan operasional ini bagi pihak Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi adalah sebagai berikut.
- a. Pihak manajemen dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan terkait kualitas pelayanan dan produk yang dimiliki saat ini.
  - b. Pihak manajemen dapat melakukan inovasi dan perbaikan aspek kafe untuk mencapai harapan pelanggan dan mengurangi kelemahan yang dimiliki saat ini dengan mengimplementasikan rekomendasi yang telah diberikan sehingga pelanggan yang datang ke kafe akan merasa puas dengan produk & pelayanan serta dapat membuat pelanggan datang kembali untuk membeli ulang produk kafe.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis temuan kekurangan kafe dalam tahap pemeriksaan operasional yang dilakukan, ada beberapa saran yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen kafe untuk mengurangi keluhan pelanggan dan meningkatkan

kepuasan dan loyalitas pelanggan. Upaya yang perlu dilakukan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi adalah sebagai berikut.

- a. Pihak manajemen kafe perlu melakukan perincian prosedur khususnya terkait penanganan keluhan pelanggan yang harus dilakukan oleh pelayan kafe.
- b. Pemberian penghargaan *employee of the month* kepada karyawan terbaik berdasarkan hasil evaluasi sehingga karyawan merasa dihargai oleh manajemen dan dapat terpacu untuk menghasilkan kinerja terbaik.
- c. Penambahan jumlah *chef* untuk bagian dapur dan pemberian proses pelatihan dan *briefing* yang secara merata untuk setiap karyawan pada masing-masing bagian departemen kafe.
- d. Melakukan komunikasi dan kerja sama dengan kafe lain sekitar Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi seperti Golden Monkey terkait parkir kendaraan yang seringkali penuh.
- e. Pemasangan *exhaust fan* sebagai penghirup udara kotor ke luar kafe dan adanya pertukaran udara bersih ke dalam kafe.
- f. Pemasangan pintu atau sekat pemisah ruangan *smoking* dengan *non-smoking* sehingga asap rokok tidak mudah masuk ke ruangan *non-smoking*.
- g. Melakukan penanaman tanaman penghalau nyamuk seperti bunga lavender dan penyemprotan obat pembasmi nyamuk secara rutin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research (International Student Edition) 7th Edition*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services 16th Edition*. Harlow: Pearson.
- Bowen, J. T., & Chen, S.-L. (2001). The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 213-217.
- Cook, S. D. (1996). *The Quest for Loyalty*. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (1997). *Marketing 11th Edition*. Boston: McGraw-Hill.
- Gerson, R. F. (1993). *Measuring Customer Satisfaction: A Guide to Managing Quality Customer Service*. California: Crips Publications.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty. How to Earn It, How to Keep It*. New York: Lexington Books.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing 16th Edition*. Harlow: Pearson.
- Myers, J. H. (1999). *Measuring Customer Satisfaction: Hot Buttons and Other Measurement Issues*. Chicago: American Marketing Association.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rao, A., Carr, L. P., Dambolena, I., Kopp, R. J., Martin, J., Rafii, F., et al. (1996). *Total Quality Management: A Cross Functional Perspective*. Canada: John Wiley & Sons.

Scott, D. (2000). *Customer Satisfaction: Practical Tools for Building Important Relationships 3rd Edition*. Boston: Thomson Course Technology.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business A Skill-Building Approach 6th Edition*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.

Zichermann, G., & Linder, J. (2010). *Game-Based Marketing: Inspire Customer Loyalty Through Rewards, Challenges, and Contests*. New Jersey: John Wiley & Sons.

<http://www.pikiran-rakyat.com/wisata/2015/11/23/350975/bandung-ditetapkan-sebagai-destinasi-wisata-kuliner-indonesia>