

## BAB 5

# KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan dijabarkan pada BAB 4, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. *Signal* yang digunakan Blue Doors Coffee untuk menjamin kualitas pelayanannya dapat diklasifikasikan menjadi tiga klasifikasi. Klasifikasi-klasifikasi tersebut adalah *man*, *machine*, dan *materials*. Klasifikasi *Man* merupakan aspek paling penting dan menjadi *signal* dalam mempertahankan kualitas karena *Man* merupakan operator dari segala aktivitas pelayanan termasuk produksi makanan dan minuman di Blue Doors Coffee. Sehingga, *Man* yang tersedia harus berkompentensi dan patuh pada *standard operating procedure*. Kemudian, klasifikasi *Machine* juga merupakan aspek yang menjadi *signal* kualitas karena *machine* menjadi alat penunjang *Man* dalam menjalankan pekerjaannya. Baik mesin otomatis maupun mesin manual yang digunakan harus selalu dirawat sesuai dengan *standard operating procedure* yang dimiliki. Klasifikasi *Materials* merupakan *signal* kualitas terakhir yang digunakan. *Materials* atau bahan baku minuman kopi yang digunakan oleh Blue Doors Coffee dipastikan selalu segar dan layak konsumsi seperti yang tertulis dalam *standard operating procedure* Blue Doors Coffee. Dengan demikian, *man* yang ahli, *machine* yang mumpuni dan *materials* yang segar bisa menjadikan Blue Doors Coffee menaikkan/menjamin kualitas produknya.
2. Bentuk *service guarantee* untuk staf/barista adalah **pengadaan review untuk barista oleh co-owner-operational manager tentang prosedur pembuatan minuman kopi di Blue Doors Coffee, dan setelah barista tersebut lolos pengujian maka ia akan mendapatkan reward**. Apabila staf/barista tersebut dapat menyelesaikan pengujian berkala yang dilaksanakan oleh *co-owner – operational manager* tersebut dengan baik, maka staf/barista tersebut akan mendapatkan penghargaan finansial sejumlah tertentu setiap kali lulus uji dan non-finansial berupa pengikutsertaan sertifikasi pembuatan *specialty coffee* di dalam negeri (dan luar negeri setelah beberapa kali mengikuti pengujian). Tujuan pengadaan *service guarantee*

kepada staf/barista Blue Doors Coffee ini adalah untuk mempertahankan kualitas produk melalui kesesuaian proses pembuatan (*process fit*) dan meningkatkan motivasi staf (*employee motivation*).

3. Sedangkan bentuk *service guarantee* yang ditujukan kepada pelanggan adalah **memberitahukan kepastian waktu pesanan semenjak selesai transaksi, pembuatan, hingga sampai ke meja pelanggan kepada pelanggan yang memesan tersebut**. Waktu yang ditetapkan mengikuti waktu standar yang dapat dicapai oleh barista Blue Doors Coffee yaitu maksimal selama **5 (lima) menit**. Apabila hal/janji tersebut tidak terpenuhi, maka Blue Doors Coffee wajib memberikan sebuah kompensasi berupa kupon diskon dengan nilai tertentu untuk pembelian selanjutnya kepada pelanggan tersebut. Selain itu, hal yang dapat dilakukan Blue Doors Coffee dalam waktu dekat adalah mengkomunikasikan prosedur penyampaian *service guarantee* ini kepada baristanya. Tujuan pengadaan *service guarantee* beserta kompensasinya tersebut adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang menurut hasil wawancara awal, sebagian besar pelanggan sudah puas terhadap produk dan pelayanan Blue Doors Coffee.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Blue Doors Coffee, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Blue Doors Coffee dapat menerapkan kedua *service guarantee* yang telah dibuat untuk mempertahankan kualitas produk dan pelayanannya. Hal ini dikarenakan *service guarantee* yang telah disusun dan diusulkan mempertimbangkan *voice of customer* dari Blue Doors Coffee melalui wawancara.
2. Blue Doors Coffee disarankan untuk memperhitungkan kembali waktu proses pembuatan hingga pengantaran minuman kopi yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal tersebut dikarenakan Blue Doors Coffee belum memperhitungkan apabila terjadi antrian.
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur efektivitas dari desain *service guarantee* yang telah disusun di Blue Doors Coffee. Hal ini disebabkan untuk menilai keefektifitasannya tersebut dibutuhkan minimal 6 hingga 24 bulan (sesuai kebutuhan) masa ujicoba.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2013). *Kota Bandung dalam Angka 2013*. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2014). *Kota Bandung Dalam Angka 2014*. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2015). *Kota Bandung dalam Angka 2015*. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2016). *Kota Bandung dalam Angka 2016*. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2017). *Kota Bandung dalam Angka 2017*. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung.
- Collier, D., & Evans, J. (2005). *Operations Management: Goods, Services, and Value Chain*. Mason, Ohio, United States: Thomson South-Western.
- Fabien, L. (2005). Design and Implementation of A Service Guarantee. *Journal of Service Marketing*.
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th Edition ed.). New York: McGraw-Hill.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (11th Edition ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Johnston, R., & Clark, G. (2005). *Service Operation Management* (2nd Edition ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2007). *Operations Management: Processes and Value Chains*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Manurung, R. T. (2017). *Bahasa Indonesia Akademik*. Bandung: Danamartha Sejahtera Utama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business* (6th Edition ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Shin, H., & Ellinger, A. (2013). The Effect of Implicit Service Guarantees on Business Performance. *Journal of Services Marketing* .

**Website**

Google Review. (n.d.). *blue doors bandung - Google Search*. Retrieved January 4, 2018, from Google Search:

[https://www.google.co.id/search?q=blue+doors+bandung&rlz=1C5CHFA\\_enID554ID554&oq=blue+doors&aqs=chrome.1.69i57j35i39j69i65l3j35i39.3461j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2e68e7cc094656ff:0x453718506c3e02e1,1,,](https://www.google.co.id/search?q=blue+doors+bandung&rlz=1C5CHFA_enID554ID554&oq=blue+doors&aqs=chrome.1.69i57j35i39j69i65l3j35i39.3461j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2e68e7cc094656ff:0x453718506c3e02e1,1,,)

Zomato. (n.d.). *Blue Doors Reviews - User Review for Blue Doors, Sumurbandung, Bandung - Zomato Indonesia*. Retrieved January 4, 2018, from Zomato: <https://www.zomato.com/bandung/blue-doors-sumurbandung/reviews>