

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Oldben's Garage and Coffee yang memiliki modus 5 (sangat penting) yaitu kelezatan makanan, dan kenyamanan suasana kafe.
2. Penilaian konsumen terhadap Kafe Oldben's Garage and Coffee:
 - a. Indikator tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Oldben's Garage and Coffee yang memiliki nilai tertinggi adalah:
 - Kelezatan makanan (4.43)
 - Kenyamanan suasana kafe (4.37)
 - Keindahan suasana kafe (4.13)
 - Kebersihan makanan (4.10)
 - Kebersihan minuman (4.07)
 - b. Indikator tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Oldben's Garage and Coffee yang memiliki nilai tertinggi per dimensi adalah:
 - Bukti Fisik :Kenyamanan suasana kafe
 - Produk :Kelezatan makanan
 - Karyawan :Keramahan karyawan
 - Harga :Kesesuaian harga minuman dengan kualitasnya
 - Proses :Kecepatan pesanan datang
 - c. Tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kafe Oldben's Garage and Coffee per dimensi adalah:
 - Bukti Fisik (3.91)
 - Produk (3.85)
 - Karyawan (3.71)
 - Harga (3.62)
 - Proses (3.15)

d. Indikator tingkat kinerja Kafe Oldben's Garage and Coffee yang memiliki nilai tertinggi per dimensinya adalah:

- Produk :kelezatan makanan
- Karyawan :kesopanan karyawan
- Proses :kecepatan proses pemesanan
- Bukti Fisik :keindahan suasana kafe
- Harga :kesesuaian harga minuman dengan kualitasnya

e. Tingkat kinerja Kafe Oldben's Garage and Coffee per dimensi adalah:

- Produk (3.63)
- Karyawan (3.55)
- Proses (3.46)
- Bukti Fisik (3.31)
- Harga (2.95)

f. Nilai kesenjangan yang terjadi per dimensi sesuai urutan adalah:

- Harga (-0.67)
- Bukti Fisik (-0.60)
- Produk (-0.21)
- Karyawan (-0.16)
- Proses (0.31)

3. Karakteristik teknik yang dilakukan Kafe Oldben's Garage and Coffee untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah:

- Mengembangkan keahlian juru masak
- Mengembangkan keahlian barista
- Membuat beberapa menu makanan musiman
- Membuat beberapa menu minuman musiman
- Menghitung ulang harga pokok makanan
- Menghitung ulang harga pokok minuman
- Menetapkan standar sikap karyawan
- Mencatat dan memasukkan pesanan ke sistem secara cepat dan tepat
- Memproses bahan mentah menjadi bahan siap untuk dimasak
- Menyediakan fasilitas pembayaran secara tunai, debit dan kredit
- Menyediakan mesin pembayaran secara elektronik
- Menghias kafe sesuai tema yang sedang menjadi tren
- Menambah lahan parkir dengan bekerja sama dengan rumah sekitar

- Menetapkan standar penampilan untuk karyawan
4. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik yang dimiliki Kafe Oldben's Garage and Coffee. Hubungan kuat dengan bobot 9 adalah:
- Mengembangkan keahlian juru masak dengan kelezatan makanan
 - Mengembangkan keahlian barista dengan kenikmatan minuman
 - Mengembangkan keahlian juru masak dengan variasi makanan
 - Membuat beberapa menu makanan musiman dengan variasi makanan
 - Mengembangkan keahlian barista dengan variasi minuman
 - Membuat beberapa menu minuman musiman dengan variasi minuman
5. Hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki oleh Kafe Oldben's Garage and Coffee yang bernilai positif adalah:
- Mengembangkan keahlian juru masak dengan membuat beberapa menu makanan musiman
 - Mengembangkan keahlian barista dengan membuat beberapa menu minuman musiman
 - Menyediakan mesin pembayaran secara elektronik dengan menyediakan fasilitas pembayaran secara tunai, debit dan kredit
6. Prioritas utama dalam melakukan perbaikan Kafe Oldben's Garage and Coffee agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif yang memiliki nilai diatas 5% adalah:
- Mengembangkan keahlian juru masak :26.7%
 - Mengembangkan keahlian barista :21.6%
 - Membuat beberapa menu makanan musiman :10.2%
 - Membuat beberapa menu minuman musiman :7.7%
 - Menghias kafe sesuai tema yang sedang menjadi tren :7.7%

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dicantumkan, maka saran yang diberikan kepada Kafe Old Ben's Coffee and Garage adalah melakukan tindakan perbaikan prioritas untuk meningkatkan kinerja karakteristik teknik yang memiliki nilai kepentingan relatif lebih besar dari 5% seperti:

- Mengembangkan keahlian juru masak

Mengembangkan keahlian juru masak dengan memberikan fasilitas seperti buku panduan memasak, kursus, studi banding lewat internet.

- Mengembangkan keahlian barista.

Mengembangkan keahlian barista dengan memberikan fasilitas seperti kursus, studi banding lewat internet, biaya untuk mengikuti lomba antar barista.

- Membuat beberapa menu makanan musiman.

Mencari dan membuat beberapa menu baru yang sedang trendi dan menjadi menu sementara untuk menarik konsumen datang dan mencoba menu tersebut.

- Membuat beberapa menu minuman musiman.

Mencari dan membuat beberapa menu baru yang sedang trendi dan menjadi menu sementara untuk menarik konsumen datang dan mencoba menu tersebut.

- Menghias kafe sesuai tema yang sedang menjadi tren.

Menghias kafe sesuai tema seperti tema Natal dengan memasang pohon Natal dan pernak pernik lainnya, tema Paskah dengan memasang keranjang berisi telur-telur palsu yang dihias, tema Idul Fitri dengan nuansa hijau dan ketupat, tema Tahun Baru dengan balon angka dan balon huruf, tema Imlek dengan nuansa merah dan pohon angpao, tema *Valentine* dengan nuansa *pink* dan hiasan berbentuk hati.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment*. Massachusetts: Addison-Westley.
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. B. 2014. *Quality Management for Organizational Excellence Introduction to Total Quality*. 7TH Edition Pearson Education, Inc.
- Heizer, J., Render, B., dan Munson, C. 2017. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. 12th Edition. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., and Armstrong, G. 2016. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Krajewski, L.J., Ritzman, L.P., Malhotra, M.K. 2016. *Operations Management: Processes and Supply Chains*. 11st Edition Pearson Education, Inc.
- Marsum, A.W. 2000. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2013. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 6th Edition United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. 2013. *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm*, 6th Edition. New York: McGraw Hill.