

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Kafe X dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan menggunakan metode *House of Quality*, maka dapat disimpulkan Kafe X masih perlu melakukan perbaikan pada karakteristik teknik. Untuk dapat menentukan prioritas perbaikan tersebut, diperlukan jawaban dari rumusan masalah yaitu:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting bagi pelanggan adalah sebagai berikut:
 - a. Dimensi Produk
 - Rasa makanan, dinilai sangat penting (5)
 - Rasa minuman, dinilai sangat penting (5)
 - Tampilan minuman, dinilai penting (4)
 - Tampilan makanan, dinilai penting (4)
 - Variasi makanan, dinilai sangat penting (5)
 - Variasi minuman, dinilai penting (4)
 - Kecepatan internet, dinilai sangat penting (5)
 - Keselarasan musik dengan pengunjung, dinilai sangat penting (5)
 - b. Dimensi Harga
 - Kesesuaian kualitas makanan dengan harga, dinilai sangat penting (5)
 - Kesesuaian kualitas minuman dengan harga, dinilai sangat penting (5)
 - Kesesuaian porsi makanan dengan harga, dinilai sangat penting (5)
 - Kesesuaian porsi minuman dengan harga, dinilai penting (4)
 - c. Dimensi Karyawan
 - Keramahan karyawan, dinilai sangat penting (5)
 - Kesopanan karyawan, dinilai sangat penting (5)
 - Kemampuan karyawan menjelaskan produk, dinilai sangat penting (5)

d. Dimensi Proses

- Kecepatan proses pemesanan, dinilai penting (4)
- Kecepatan proses pembayaran, dinilai penting (4)
- Kecepatan penghantaran pesanan, dinilai penting (4)

e. Dimensi Bukti Fisik

- Keindahan dekorasi kafe, dinilai penting (4)
- Kenyamanan suasana kafe, dinilai sangat penting (5)
- Kecukupan penerangan kafe, dinilai penting (4)
- Kecukupan stopkontak, dinilai cukup penting (3)
- Kenyamanan fasilitas duduk, dinilai penting (4)
- Kebersihan toilet, dinilai sangat penting (5)
- Kecukupan tempat parkir, dinilai penting (4)

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk Kafe X dibandingkan dengan harapannya adalah sebagai berikut:

a. Penilaian tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata dimensi paling besar sampai paling kecil:

- Harga (4.77)
- Manusia (4.39)
- Produk (4.15)
- Proses (4.09)
- Bukti Fisik (4.09)

Dapat disimpulkan bahwa pelanggan kafe X mempunyai harapan paling besar pada dimensi harga. Pelanggan Kafe X memprioritaskan harga produk yang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan sebuah kafe.

b. Penilaian kinerja karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata dimensi paling besar sampai paling kecil:

- Proses (3.97)
- Manusia (3.95)
- Harga (3.69)

- Produk (3.68)
- Bukti Fisik (3.65)

Pelanggan Kafe X menilai bahwa dimensi proses merupakan dimensi yang paling baik dibandingkan dengan dimensi lainnya, meskipun nilainya cukup dekat dengan dimensi manusia.

c. Kesenjangan antara tingkat kepentingan pelanggan dengan tingkat kinerja diurutkan berdasarkan dimensi

- Harga (-0.79)
- Produk (-0.47)
- Bukti Fisik (-0.45)
- Manusia (-0.44)
- Proses (-0.22)

Berdasarkan poin c di atas, dapat dikatakan bahwa harga pada Kafe X perlu ditetapkan dengan lebih baik agar sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Karakteristik teknik yang diperlukan Kafe X untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya yaitu:

- a. Mempekerjakan karyawan yang ahli dan kreatif dalam membuat makanan dan minuman
- b. Menyediakan bahan baku makanan yang segar
- c. Menyediakan bahan baku minuman yang segar
- d. Melakukan penambahan dan evaluasi variasi makanan
- e. Melakukan penambahan dan evaluasi variasi minuman
- f. Meningkatkan kualitas internet
- g. Menyesuaikan musik dengan konsep kafe
- h. Mengkalkulasi harga pokok makanan
- i. Mengkalkulasi harga pokok minuman
- j. Membuat standar pelayanan karyawan
- k. Melakukan penilaian kinerja setiap bulan sekali
- l. Membuat buku mengenai informasi produk bagi karyawan untuk dipelajari
- m. Karyawan memasukkan data pesanan dengan cepat dan tepat

- n. Memiliki mesin *Electronic Data Capture*
 - o. Melakukan persiapan bahan baku sebelum makanan dan minuman dibuat
 - p. Membuat standar prosedur pembuatan makanan dan minuman
 - q. Mewajibkan karyawan menghafal dan melakukan setiap prosedur pembuatan produk
 - r. Menghias kafe dengan dekorasi yang sesuai dengan konsep kafe
 - s. Membersihkan kafe 2 kali dalam sehari
 - t. Menambah jumlah lampu
 - u. Menyediakan stopkontak pada setiap meja
 - v. Menyediakan tempat duduk yang empuk dan sesuai dengan tinggi meja
 - w. Menetapkan standar kebersihan dan kelengkapan toilet
 - x. Membersihkan toilet 4 kali dalam sehari
 - y. Menyediakan tempat parkir yang luas dan teratur
4. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang dimiliki Kafe X dapat dikelompokkan ke dalam tiga nilai, 9 (sembilan) untuk hubungan kuat, 3 (tiga) untuk hubungan sedang, dan 1 (satu) untuk hubungan lemah.

Berikut adalah hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik Kafe X dengan nilai hubungan 9 (kuat):

- a. Rasa makanan dengan:
 - Mempekerjakan karyawan yang ahli dan kreatif dalam membuat makanan dan minuman
- b. Rasa minuman dengan:
 - Mempekerjakan karyawan yang ahli dan kreatif dalam membuat makanan dan minuman
- c. Tampilan makanan dengan:
 - Mempekerjakan karyawan yang ahli dan kreatif dalam membuat makanan dan minuman
- d. Tampilan minuman dengan:

- Mempekerjakan karyawan yang ahli dan kreatif dalam membuat makanan dan minuman
- e. Variasi makanan dengan:
 - Melakukan penambahan dan evaluasi variasi makanan
- f. Kecepatan internet dengan:
 - Meningkatkan kualitas internet
- g. Keselarasan musik dengan pengunjung dengan:
 - Menyesuaikan musik dengan konsep kafe
- h. Kesesuaian porsi makanan dengan harga dengan:
 - Mengkalkulasi harga pokok makanan
- i. Kecukupan tempat parkir dengan:
 - Menyediakan tempat parkir yang luas dan teratur

Berikut adalah hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik Kafe X dengan nilai hubungan 3 (sedang):

- a. Rasa makanan dengan:
 - Menyediakan bahan baku makanan yang segar
- b. Rasa minuman dengan:
 - Menyediakan bahan baku minuman yang segar
- c. Variasi Minuman dengan:
 - Melakukan penambahan dan evaluasi variasi minuman
- d. Kesesuaian kualitas makanan dengan harga dengan:
 - Mengkalkulasi harga pokok makanan
- e. Kesesuaian kualitas minuman dengan harga dengan:
 - Mengkalkulasi harga pokok minuman
- f. Keramahan karyawan dengan:
 - Membuat standar pelayanan karyawan
 - Melakukan penilaian kinerja setiap bulan sekali
- g. Kesopanan karyawan dengan:
 - Membuat standar pelayanan karyawan
 - Melakukan penilaian kinerja setiap bulan sekali
- h. Kemampuan karyawan menjelaskan produk dengan:

- Membuat buku mengenai informasi produk bagi karyawan untuk dipelajari
- i. Kecepatan proses pemesanan dengan:
 - Karyawan memasukkan data pesanan dengan cepat dan tepat
- j. Kecepatan proses pembayaran dengan:
 - Memiliki mesin *Electronic Data Capture*
- k. Kecepatan penghantaran pesanan dengan:
 - Melakukan persiapan bahan baku sebelum makanan dan minuman dibuat
 - Membuat standar prosedur pembuatan makanan dan minuman
 - Mewajibkan karyawan menghafal dan melakukan setiap prosedur pembuatan makanan dan minuman
- l. Keindahan dekorasi kafe dengan:
 - Menghias kafe dengan dekorasi yang sesuai dengan konsep kafe
- m. Kenyamanan suasana kafe dengan:
 - Membersihkan kafe 2 kali dalam sehari
- n. Kecukupan penerangan kafe dengan:
 - Menambah jumlah lampu
- o. Kecukupan stopkontak dengan:
 - Menyediakan stopkontak pada setiap meja
- p. Kenyamanan fasilitas duduk dengan:
 - Menyediakan tempat duduk yang empuk dan sesuai dengan tinggi meja
- q. Kebersihan toilet dengan:
 - Membersihkan toilet 4 kali dalam sehari

Berikut adalah hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik Kafe X dengan nilai hubungan 1 (Lemah):

- a. Tampilan makanan dengan:
 - Menyediakan bahan baku makanan yang segar
- b. Tampilan minuman dengan:
 - Menyediakan bahan baku minuman yang segar

- c. Kenyamanan suasana kafe dengan:
 - Menghias kafe dengan dekorasi yang sesuai dengan konsep kafe
 - d. Kebersihan toilet dengan:
 - Menetapkan standar kebersihan dan kelengkapan toilet
5. Hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Kafe X dapat dikelompokkan ke dalam 5 korelasi, yaitu: sangat positif (++), positif (+), tidak memiliki korelasi (), negatif (-), dan sangat negatif (--). Pada penelitian ini, hanya terdapat korelasi positif (+) sebagai berikut:
- a. Menyediakan bahan makanan dan minuman yang segar dengan melakukan persiapan bahan baku sebelum makanan dibuat.
 - b. Membuat standar pelayanan dan kerapihan karyawan dengan melakukan evaluasi pelayanan dan kerapihan karyawan secara rutin.
 - c. Karyawan memasukkan data pesanan dengan cepat dan tepat dengan memiliki mesin *Electronic Data Capture*.
 - d. Membuat standar prosedur pembuatan makanan dan minuman dengan mewajibkan karyawan menghafal dan melancarkan setiap prosedur pembuatan produk.
 - e. Menetapkan standar kebersihan dan kelengkapan toilet dengan membersihkan toilet 4 kali dalam sehari.
6. Prioritas perbaikan pada Kafe X diurutkan berdasarkan nilai kepentingan relatif. Berikut adalah prioritas kebutuhan yang perlu dilakukan Kafe X dengan nilai kepentingan relatif di atas 5%:
- a. Mempekerjakan karyawan yang ahli dan kreatif dalam membuat makanan dan minuman (18.33%).
 - b. mengkalkulasi harga pokok makanan (9.65%)
 - c. melakukan penambahan dan evaluasi variasi makanan (7.23%)
 - d. Meningkatkan kualitas internet (7.23%)
 - e. Menyesuaikan musik dengan konsep kafe (7.23%)
 - f. Menyediakan tempat parkir yang luas dan teratur (5.79%)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, Kafe X dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan berdasarkan prioritas perbaikan dengan cara:

1. Kafe X perlu memastikan agar karyawan pada Kafe X adalah karyawan yang ahli dan kreatif dalam membuat makanan dan minuman. Kafe X dapat melakukan pelatihan atau *masterclass* mengenai pembuatan makanan dan minuman beserta penyajiannya sebanyak dua kali agar pengajar dapat memberikan *feedback* mengenai keahlian setiap karyawan Kafe X kepada pihak manajer. Jika diperlukan, Kafe X dapat membuat standar keahlian karyawan yang baru, dan mengganti pegawai untuk meningkatkan kualitas makanan dan minuman.
2. Kafe X perlu menghitung ulang harga pokok makanan untuk mendapatkan harga yang lebih cocok bagi pelanggan Kafe X. Penulis menghimbau agar harga baru yang akan ditetapkan tidak mengurangi kualitas produk. Kafe X juga dapat membuat pilihan porsi agar pelanggan dapat memilih harga yang sesuai dengan porsi yang diinginkan.
3. Kafe X perlu menambah jumlah variasi produk terutama pada bagian makanan. Menu makanan pada Kafe X pada saat ini hanya berfokus pada makanan khas luar Indonesia seperti *Sandwich*, *Spaghetti*, dan *Bing Soo*. Kafe X dapat menambah variasi makanan khas Indonesia seperti nasi goreng, mie, dan sebagainya. Setelah menambah variasi makanan, pada dua bulan berikutnya Kafe X juga dapat mengevaluasi variasi makanan yang kurang diminati agar dapat diganti dengan variasi makanan lainnya. Untuk dapat menentukan variasi produk makanan yang sesuai dengan pelanggan, diperlukan penelitian lanjutan.
4. Kafe X perlu menambah *router* pada area *semi-outdoor* dan *indoor* bagian dalam agar jangkauan *wifi* menjadi lebih besar sehingga kecepatan internet dapat menjadi lebih kencang. Kafe X juga dapat membeli *bandwidth* dengan MBpS (*Mega Byte per Second*) minimal 10 MBpS. Pada umumnya kebutuhan akan kecepatan internet terbesar adalah ketika pengguna internet melakukan *streaming* video dengan kualitas gambar yang tinggi. Dengan kecepatan internet minimal 10 MBpS, hal tersebut dapat teratasi.
5. Kafe X perlu merubah pilihan musik yang sesuai dengan konsep kafe yaitu *minimalist*, *clean*, and *simple*. Berdasarkan hasil kuesioner, rata-rata pengunjung Kafe X adalah orang berusia 20-30 tahun yang pada umumnya

menyukai lagu populer, sehingga Kafe X dapat memilih lagu populer yang tetap sesuai dengan konsep kafe seperti: Remaja (HiVi) dan *Heaven* (Isyana Sarasvati dan Afgan) yang menyajikan lagu akustik pop yang sedang populer di tanah air. Penulis menyarankan agar Kafe X menggunakan aplikasi pemutar musik seperti Spotify yang memiliki *playlist* yang sesuai dengan tema yang diinginkan seperti: *Popular Song, Acoustic Pop 2018*, dan sebagainya.

6. Pada saat ini Kafe X mempunyai tempat parkir yang sempit dengan kapasitas parkir sebesar 4 mobil dan dapat ditambah dengan menggunakan bahu jalan. Pihak manajer operasional berpendapat bahwa sangat sulit untuk menambah lahan parkir, sehingga dibutuhkan saran alternatif yaitu mempekerjakan juru parkir atau valet agar pelanggan yang datang tidak merasa sulit dalam mengatur parkir.

Penulis juga memberikan saran bagi pembaca yang tertarik pada penelitian ini untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai *product development* pada makanan dan minuman agar Kafe X dapat membuat makanan yang lebih baik dengan harga yang diinginkan pelanggan, serta penelitian lanjutan mengenai variasi makanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan pada Kafe X.

Indikator dimensi pada penelitian ini berasal dari suara konsumen untuk mendapat hasil yang optimal pada Kafe X. Pada penelitian selanjutnya, indikator dimensi yang digunakan dapat berasal dari jurnal penelitian mengenai kafe atau berasal dari ahli dalam bidang kafe agar hasil yang didapat dapat mempresentasikan kafe yang ideal.

Penelitian berdasarkan sudut pandang ilmu manajemen operasional tidak sepenuhnya menuntaskan permasalahan utama pada Kafe X yaitu meningkatkan jumlah pengunjung. Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas produk yang merupakan sebagian dari upaya meningkatkan jumlah pelanggan yang datang. Untuk dapat mencapai target tersebut, dibutuhkan kerja sama dari berbagai bidang ilmu seperti manajemen pemasaran, finansial, *human resource*, dan kuliner.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi*. 8th edition. Jakarta: Salemba Empat.
- 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*. Massachusetts. Addison Wesley, Inc.
- 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.
- 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: John Wiley and Sons Inc.

Stevenson, W. J. dan Chuong, S. C. (2010). *Operations Management : An Asian Perspective*. 5th edition. New York. Mc Graw Hill Ryerson, Ltd.

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

Referensi dari website:

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. Jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Bandung, 2016. Diakses pada tanggal 3 Juni 2018 pukul 20.51, dari <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/121/-jumlah-restoran-rumah-makan-di-kota-bandung-2016.html>

Setiawan, E., Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses pada tanggal 3 Juni 2018 pukul 20.51, dari <https://kbbi.web.id/kafe>