

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisa, dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa:

1. Dimensi yang paling berpengaruh dalam sebuah *boardgame café* secara berurutan adalah:
Reliability (54,8%), *Responsiveness* (20%), *Tangibles* dan *Assurance* (10,3%), *Emphaty* (4,6%).
2. Karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang paling berpengaruh dalam sebuah *boardgame café* secara berurutan adalah:
 - a. *Boardgame café* selalu memberikan pelayanan yang tepat (34,3%)
 - b. Karyawan *boardgame café* memberikan pelayanan dengan cepat (13%),
 - c. *Boardgame café* memastikan tidak terjadi kesalahan (9,5%)
 - d. Ketika konsumen memiliki masalah, *boardgame café* menunjukkan niat tulus dalam menyelesaikan masalah (7,8%)
 - e. Karyawan *boardgame café* memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen (6,4%).
3. Karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang perlu diperbaiki performanya oleh Monomyth (berdasarkan Gambar 4.1):
 - a. Fasilitas fisik *boardgame café* terlihat menarik (Tan2)
 - b. Penampilan *boardgame* terlihat menarik (Tan4)
 - c. Ketika *boardgame café* berjanji melakukan sesuatu dalam waktu tertentu, mereka melakukannya. (Rel1)
 - d. Ketika konsumen memiliki masalah, *boardgame café* menunjukkan niat tulus dalam menyelesaikan masalah. (Rel2)
 - e. *Boardgame café* selalu memberikan pelayanan yang tepat. (Rel3)
 - f. Karyawan *boardgame café* memberikan pelayanan dengan cepat. (Res2)
 - g. Karyawan *boardgame café* memiliki niat untuk selalu membantu pelanggan (Res3).

- h. Karyawan *boardgame café* konsisten sopan dengan pelanggan. (Ass3).
4. Karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang perlu dipertahankan performanya oleh Monomyth (berdasarkan Gambar 4.1):
- a. *Boardgame café* memastikan tidak terjadi kesalahan (Rel4)
 - b. Perilaku karyawan *boardgame café* menanamkan kepercayaan pada konsumen (Ass1)
 - c. Karyawan *boardgame café* memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen (Ass4)
 - d. *Boardgame café* memiliki jam operasional yang nyaman bagi konsumennya (Emp2)
5. Berdasarkan kesimpulan nomor 3 dan 4, maka:
- a. Pada dimensi *Reliability*, Monomyth memiliki performa baik dalam memastikan tidak terjadi kesalahan, tetapi perlu meningkatkan niat tulus apabila terjadi masalah ataupun pemberian pelayanan dengan tepat.
 - b. Pada dimensi *Assurance*, Monomyth memiliki pelayanan dalam hal pengetahuan mengenai *boardgame* yang baik, akan tetapi perlu meningkatkan kesopanan dalam menjelaskan *boardgame* tersebut.
6. Karakteristik teknik yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif dan tingkat kesulitan mengubah karakteristik teknik (berdasarkan Gambar 4.3):
- a. Memperbaiki orientasi kepada karyawan (45,036%)
 - b. Melakukan kontrol terhadap karyawan (16,048%)
 - c. Memperbaiki Standar Operasi Prosedur (SOP) (13,447%)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti memberi beberapa saran supaya *boardgame café* Monomyth dapat memperbaiki dan mengembangkan kinerjanya. *Boardgame café* Monomyth sebaiknya memberikan prioritas perbaikan pada empat karakteristik teknik, yaitu:

1. Memperbaiki orientasi awal kepada karyawan baru
 - Memberikan poin-poin penting ketika bekerja dalam sebuah *boardgame café*.

- Memberikan pengetahuan mengenai *boardgame* yang tersedia serta cara bermainnya.
2. Melakukan kontrol terhadap karyawan
 - Memantau pekerjaan karyawan, terutama saat *peak hour*.
 3. Memperbaiki Standar Operasi Prosedur (SOP)
 - Memperbaiki SOP karyawan saat melayani konsumen.
 - Memperbaiki SOP karyawan mengenai tugas dan kewajiban karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Leone, R. P., & Day, G. S. (2013). *Marketing Research* (11th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Alter, S. (2012). Challenges for Service Science. *JITTA : Journal of Information Technology Theory and Application* , 13 (2), 22-38.
- Cambridge Dictionary*. (t.thn.). Dipetik November 1, 2018, dari <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/board-game>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management* (7th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Ganguly, A., & Merino, D. N. (2010). Engineering Management Handbook. *Multi-Criteria Analysis* , 109-123,295-296.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2000). *Quality Management : Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Hauser, J. R., & Clausing, D. (1988, May). The House of Quality. *Harvard Business Review* , 3-13.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operation Management : Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). United States of America: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management : Global Edition* (15th ed.). London: Pearson Education.
- Maritan, D. (2015). *Practical Manual of Quality Function Deployment*. Switzerland: Springer International Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing* , 67, 420-450.
- Putra, I. R. (2016, June 16). *Menjamurnya bisnis cafe di Tanah Air*. Dipetik August 27, 2018, dari <https://www.merdeka.com/uang/menjamurnya-bisnis-cafe-di-tanah-air.html>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business : A Skill-Building Approach* (7th ed.). Chichester: John Wiley & Sons, Inc.

- Teknomo, K. (2006). *Analytic Hierarchy Processl (AHP) Tutorial*. Diambil kembali dari <https://people.revoledu.com/kardi/tutorial/AHP/index.html>
- Vagansza. (2017, November 24). *Prospek Bisnis di Industri Board Game Kian Menggiurkan*. Dipetik August 27, 2018, dari <http://boardgame.id/prospek-bisnis-board-game/>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.