

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dibahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan akan menjawab dari rumusan masalah dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian saran diberikan bagi pihak Taman Kardus dan juga bagi peneliti selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang diperoleh yaitu:

1. Tingkat kepuasan pelanggan di Taman Kardus saat ini yaitu 0,497 dengan nilai tertinggi yaitu 3 (sangat puas) dan nilai terendah -3 (sangat tidak puas).
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ada lima, yaitu kafe memiliki toilet yang bersih (A6), kafe memiliki area makan yang bersih (A7), kafe memiliki karyawan yang saling membantu untuk menjaga kecepatan dan kualitas pelayanan meskipun dalam kondisi sibuk/ramai (A13), kafe merawat fasilitasnya dengan baik (A24), dan kafe memiliki harga sesuai dengan kualitas yang disajikan (A25).
3. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Taman Kardus ada 22, yaitu:
 - a. Menambahkan checklist monitoring kebersihan toilet
 - b. Menambahkan karyawan sebagai supervisor
 - c. Memasang pewangi ruangan otomatis di dalam toilet
 - d. Membuat jadwal pembersihan toilet bagi petugas pembersih toilet
 - e. Menambahkan tugas petugas kebersihan untuk memenuhi *checklist* kebersihan
 - f. Memasang exhaust fan di dalam kamar mandi
 - g. Menyediakan tisu di dalam toilet
 - h. Menyediakan toilet sanitizer di dalam toilet
 - i. Memasang wastafel di dekat toilet

- j. Menyediakan sabun pada wastafel
- k. Memasang poster pengingat untuk menyiram toilet
- l. Menambahkan karyawan yang berperan khusus untuk melayani konsumen pada shift ramai
- m. Mengganti lap kain biasa dengan lap kanebo
- n. Menetapkan jadwal pembersihan
- o. Melapisi kursi bean bag dengan kain sarung
- p. Penambahan juru masak pada shift ramai
- q. Melapisi kardus dengan wax
- r. Menetapkan jadwal penggantian kardus rutin
- s. Menugaskan satu karyawan untuk mengawasi di area indoor
- t. Memasang tulisan peringatan
- u. Memasang pita/garis batas
- v. Mengganti bagian dekorasi yang rusak

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan bagi pihak Taman Kardus antara lain:

1. Sebaiknya segera menindak lanjuti usulan perbaikan yang telah diajukan dan dilaksanakan secara konsisten. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki layanan di Taman Kardus, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk atribut yang sudah termasuk memiliki performansi yang baik sebaiknya dijaga dan dipertahankan sehingga tidak menurun.

Selain itu saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Sebaiknya untuk mencoba meneliti lebih lanjut mengenai atribut-atribut lain diluar atribut prioritas dengan tujuan untuk memperoleh potensi perbaikan lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Disarankan untuk mencoba menggunakan metode lain yang sekiranya mungkin dapat menghasilkan informasi yang berbeda dari penelitian yang telah dilakukan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agbor, J. M. (2011). *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a Study of Three Service Sectors in Umea*.
- Dabholkar, P.C., Shepherd, D., & Thorpe, D. (2000). *A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Concept and Measurement Issues Through a Longitudinal Study*. *Journal of Retailing*, 76, 139-174. DOI: 10.1016/S0022-4359(00)00029-4
- Gremler, D. D. (2004). *The Critical Incident Technique in Service Research*. DOI: 10.1177/1094670504266138.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*, 3rd Edition. Chichester: John & Wiley Sons, Ltd.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 7th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*, 14th Ed. United States of America: Pearson Education, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* 4th Ed. United States of America: John & Wiley Sons, Ltd.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). *DINESERV: Measuring Service Quality in Quick Service, Casual/Theme, and Fine Dining Restaurants*. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 3(2), 34–44.
- Tontini, G. & Picolo, J.D. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20, 565-584. DOI: 10.1108/09604521011092893.
- Wilson A., Zeithaml V.A., Bitner M.J., Gremler D.D. (2008). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press