

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan *servqual score* menunjukkan bahwa masih terdapat *gap* (kesenjangan) antara ekspektasi *customer* dengan kinerja yang telah diberikan oleh Kedai Kopi Signifikan yang cukup signifikan terhadap atribut pelayanan yang ada. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini diberikan oleh Kedai Kopi Signifikan nyatanya belum mampu memenuhi ekspektasi dan memuaskan setiap konsumen.
2. Hasil perhitungan *servqual score* juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang memiliki *gap* (kesenjangan) tertinggi yang perlu diutamakan dan diprioritaskan untuk segera dilakukan perbaikan ditingkatkan. Atribut-atribut tersebut antara lain:
 - a. Pihak pelaku usaha memberikan jaminan akan kehalalan setiap produk.
 - b. Pelaku usaha memberikan jaminan keadaan bahan baku makanan dan minuman yang disajikan dalam keadaan baik.
 - c. Pihak pelaku usaha selalu menjalankan sikap 3S (senyum-salam-sapa).
 - d. Memiliki area parkir yang mencukupi (minimal untuk mencukupi lebih dari 20 kendaraan roda 2 dan 5 kendaraan roda 2).
 - e. Penyajian makanan dan minuman sesuai yang dipesan.
3. Nilai *absolute importance* menunjukkan bahwa beberapa aspek teknis perlu diutamakan dan diprioritaskan, yakni aspek teknis dengan *absolute importance* yang lebih tinggi dibandingkan yang lainnya, diantaranya adalah:
 - a. Pemberian training pada karyawan secara rutin.
 - b. Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen.
 - c. Menerapkan SOP teknis kerja karyawan.
 - d. Menerapkan standar klasifikasi keluhan dan kerusakan untuk mengganti ruginya baik terhadap makanan/minuman maupun layanan yang diberikan.
 - e. Melakukan evaluasi penilaian terhadap kinerja karyawan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rancangan usulan perbaikan berdasarkan analisis yang direkomendasikan, diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Kedai Kopi Sinifikan dan diterapkan untuk meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas metode dan objek penelitian yang dilakukan agar dapat memberikan rekomendasi yang lebih baik dengan menggunakan metode yang berbeda.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui capaian target setelah diimplementasikannya hasil penelitian dengan *servqual* dan metode QFD pada usaha Kedai Kopi Sinifikan.