

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Ada pun kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan serangkaian penelitian ini adalah setelah melakukan analisis *gap* antara persepsi dan harapan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL dan melakukan analisis pengaruh antar variabel penelitian menggunakan metode SEM, didapatkan 5 atribut pernyataan yang menjadi prioritas perbaikan dari hasil analisis metode IPA untuk Kopi Janji Jiwa Jilid 0062. Ada pun 5 atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran I tersebut adalah:

1. Rasa menu yang disajikan selalu konsisten
Atribut ini memperoleh nilai persepsi 3,140 dan nilai ekspektasi 3,748 sehingga skor SERVQUAL yang didapatkan adalah -0,607.
2. Harga menu sebanding dengan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan
Atribut ini memperoleh nilai persepsi 2,654 dan nilai ekspektasi 3,776 sehingga skor SERVQUAL yang didapatkan adalah -1,121.
3. Produk yang disajikan sesuai dengan pesanan konsumen
Atribut ini memperoleh nilai persepsi 3,112 dan nilai ekspektasi 3,757 sehingga skor SERVQUAL yang didapatkan adalah -0,645.
4. Kebersihan produk yang disajikan untuk konsumen
Atribut ini memperoleh nilai persepsi 3,112 dan nilai ekspektasi 3,841 sehingga skor SERVQUAL yang didapatkan adalah -0,729.
5. Karyawan mampu memberikan perasaan aman dan nyaman saat konsumen bertransaksi
Atribut ini memperoleh nilai persepsi 3,009 dan nilai ekspektasi 3,673 sehingga skor SERVQUAL yang didapatkan adalah -0,664.

Rancangan perbaikan untuk atribut pernyataan yang menjadi prioritas perbaikan tersebut adalah pelatihan untuk seluruh menu (*new recipe* dan *existing*), melakukan *competitor review* dengan brand yang sedang naik daun saat ini, briefing kepada *crew outlet* secara rutin terkait penyajian produk (dari

segi rasa, kemasan, kesesuaian dengan pesanan konsumen, dan lainnya), dan melakukan pembaruan SOP Pelayanan (*Janji Jiwa Greeting*).

5.2 Saran

Berikut merupakan saran yang penulis ajukan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi secara rutin guna memastikan kepuasan pelanggan terpenuhi. Selain itu, perlu menjaga dan mempertahankan atribut-atribut yang dinilai sudah memuaskan pelanggan, sehingga Kopi Janji Jiwa Jilid 0062 dapat lebih fokus pada peningkatan layanan yang masih dinilai kurang memuaskan.
 - b. Diharapkan Kopi Janji Jiwa Jilid 0062 dapat menjaga dan mempertahankan konsistensinya serta meningkatkan inovasi di tengah banyaknya pilihan kedai kopi. Hal ini diharapkan dapat mendorong konsumen untuk tetap memiliki Kopi Janji Jiwa.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya dapat diperluas dengan mengambil objek penelitian yang lebih luas (Contoh: Kopi Janji Jiwa se-Jakarta Selatan), memperbanyak variabel penelitian (Contoh: Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi, dan lainnya), dan memperbanyak jumlah sampel yang diambil sehingga penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam konteks kedai kopi di Indonesia.