

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1. Kesimpulan

Bersarkan analisis data dan pembahasan yang sudah dilakukan, sehingga dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat tiga atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada Patah Tumbuh. Atribut pertama yaitu atribut 5 yaitu membahas tampilan minuman pada menu kurang menarik sehingga konsumen tidak mengetahui komposisi minuman dan tampilannya. Atribut 11 membahas masalah produk yang disajikan tidak memiliki ciri khas. Atribut 20 membahas Patah Tumbuh cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.
- b. Dalam penelitian ini terdapat 3 usulan perbaikan yang diberikan kepada Patah Tumbuh untuk mengatasi keluhan konsumen yaitu:
 1. Membuat desain baru daftar menu dalam bentuk *QR code* yang menjelaskan komposisi minuman, tampilan minuman dan makanan di daftar menu.
 2. Membuat panduan karakteristik biji kopi dan membuat SOP pembuatan kopi *manual brewing* V60
 3. Membuat formulir pengukuran kepuasan dalam bentuk *QR code* konsumen yang telah berkunjung di Patah Tumbuh
- c. Hasil implementasi menunjukkan kenaikan penilaian bintang 5 pada *google review* dari 38 orang menjadi 48 orang

8.2. Saran

Saran yang dapat diberikan bagi penelitian selanjutnya adalah pengembangan penelitian melakukan tes tingkat kepuasan pada saat penelitian berikutnya. Melakukan perbaikan kembali pada atribut pelayanan yang dibutuhkan pada saat melakukan penelitian. Hal tersebut tidak dapat dilakukan dikarenakan keterbatasan waktu. Hasil Penelitian dapat dijadikan pedoman untuk kedai kopi dalam memperhatikan pelayanan yang diberikan guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu, A., Effendi, M., & Effendi, U. (2017). Analisis kepuasan konsumen dengan metode Fuzzy-Servqual dan Quality Function Deployment di Right Time Coffee. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(2), 107-117.
- Desiawan, V.A. (2011). Penerapan QFD dengan mengadopsi penggabungan metode Service Quality dan Kano Model dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Bengkel Resmi ATPM. [Skripsi Sarjana, Universitas Indonesia]. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-20297291.pdf>
- Diwanggoro, E. (2016). Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas kopi dan kualitas pelayanan di Kafe Kopi Garasi menggunakan metode IPA. [Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Yogyakarta]. *Lumbung Pustaka Universitas Negeri Yogyakarta*. <http://eprints.uny.ac.id/44479/>
- Hantoro, E. R., Praptono, B., & Hadi, R. M. (2020). Perbaikan kualitas pelayanan konsumen dan fasilitas pada perusahaan Suasara Coffee menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) guna meningkatkan kepuasan konsumen. *eProceedings of Engineering*, 7(2), 62-86.
- Kotler, P., Amstrong, G. (1996). Dasar-dasar pemasaran. Jakarta: Intermedia. Kotler, P., Keller, K.L. (2010). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Paramita, M. S., Dania, W. A., & Iksari, D. M. (2016). Penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual (Service Quality) dan Six Sigma di Restoran Dahlia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(3), 102-115.
- Rafli, N. Q., Widyaningrum, D., & Jufriyanto, M. (2021). Usulan perbaikan pelayanan di kedai kopi sang esoen pada masa pandemi covid-19 menggunakan metode Service Quality dan Quality Function

Deployment. *Jurnal Sistem dan Teknik Industri*, 2(1), 1-8.

Rahma, A., Santoso, I., & Deoranto, P. (2014). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode Servqual. *Jurnal Teknologi Industri Universitas Brawijaya*, 1-8.

Sulthon, M. F., & Samanhudi, D. (2020). Analisis kepuasan pelanggan untuk merancang strategi pemasaran menggunakan metode Servqual dan SWOT di Cafe. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 141-150.

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Wisudawati, T., & Saputro, W. A. (2020). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Ethikopia Coffee di Kabupaten Sleman. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 5(2), 97-105.

Yuliana, R. (2012). Analisis pengaruh strategi service recovery yang dilakukan perbankan terhadap kepuasan nasabah di kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, 4(2), 39-52.

LAMPIRAN



KUESIONER PENELITIAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat izinkan saya memperkenalkan diri, michael Simanjuntak mahasiswa dari Program Studi Teknik industri, Universitas Atma Jaya. Saya berterima kasih jika anda dapat meluangkan waktu sejenak untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini.

Jawaban Anda terhadap kuesioner ini hanya untuk tujuan ilmiah, dan biodata serta pendapat Anda akan dijaga kerahasiaannya. Saya akan menggunakannya dalam proses penyusunan skripsi saya dengan judul **“USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA DI KEDAI KOPI PATAH TUMBUH DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*.”**

Saya ucapkan terima kasih atas bantuan Saudara/Saudari

Hormat saya,

Michael Simanjuntak

Bagian 1 : Berikan jawaban anda pada pertanyaan berikut dengan menandai (X) pada jawaban yang sesuai dengan anda.

PROFIL RESPONDEN

1. Jenis kelamin :
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan
2. Usia anda :
 - a. < 20
 - b. 20 – 30
 - c. 30 – 40
 - d. > 40
3. Pekerjaan anda :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Wiraswasta
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Lain - lain
4. Gaji atau uang saku perbulan anda :
 - a. < Rp.1.000.000
 - b. Rp.1.000.001 – Rp.2.000.000
 - c. Rp.2.000.001 – Rp.3.000.000
 - d. > Rp.4.000.000
5. Mengenal “Patah Tumbuh” dari :
 - a. Teman
 - b. Keluarga
 - c. Langsung mengetahui sendiri
 - d. Iklan
6. Frekuensi anda datang dalam sebulan di Patah Tumbuh :
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. >3 kali

7. Anda Berkunjung dengan siapa di Patah Tumbuh :

- a. Sendiri
- b. Teman
- c. Keluarga

Bagian 2 : Silakan Isikan jawaban anda atas pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang disediakan.

Keterangan :

STB	KB	B	CB	SB
Sangat Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Cukup Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5

No	Atribut	Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>) X1	Kepentingan					Kepuasan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	X ₁₁	Tampilan eksterior dan interior cafe "Patah Tumbuh" menarik										
2	X ₁₂	Ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, tempat ibadah, tv, wifi, stop kontak)										
3	X ₁₃	Penampilan karyawan "Patah Tumbuh" berseragam rapi dan menarik										
4	X ₁₄	Area parkir nyaman dan aman										
5	X ₁₅	Tampilan makanan dan minuman yang disajikan menarik sesuai dengan gambar pada menu										

6	X ₁₆	Alat makan dan minum yang digunakan konsumen bersih dari noda												
7	X ₁₇	Cafe “Kobessah Kopi” tertata bersih dan rapih												

No	Atribut	Kehandalan (<i>Reliability</i>) X2	Kepentingan					Kepuasan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	X ₂₁	Proses pemasakan dan penyajian pesanan yang cepat dan tepat										
2	X ₂₂	Pencatatan pesanan dan transaksi akurat										
3	X ₂₃	Ketersediaan bahan baku sehingga produk yang dicari konsumenselalu ada										
4	X ₂₄	Produk yang disajikan memiliki cirikhas rasa										
5	X ₂₅	Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan										
6	X ₂₆	Meja dan kursi di cafe “Kobessah Kop” nyaman digunakan										
7	X ₂₇	Karyawan merekomendasikan menu terbaik di cafe “Patah Tumbuh”										

8	X ₂₈	Menawarkan inovasi produk terbaru											
9	X ₂₉	Memberikan cendera mata berupastiker untuk konsumen											

No	Atribut	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) X3	Kepentingan					Kepuasan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	X ₃₁	Layanan informasi di sosial media										
2	X ₃₂	Kemudahan dalam memanggil karyawan										
3	X ₃₃	Keahlian karyawan dalam menangani permintaan konsumen memesan yang tidak ada dalam menu										
4	X ₃₄	Karyawan cepat tanggap pada keluhan permasalahan konsumen										

No	Atribut	Asuransi (<i>Assurance</i>) X4	Kepentingan					Kepuasan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	X ₄₁	Garansi pesanan untuk konsumen apabila menu tidak sesuai										

2	X ₄₂	Ketersediaan jaminan keamanan (CCTV) keamanan parkir, barang bawaan yang tertinggal												
3	X ₄₃	Pengembalian uang apabila konsumen kecewa												
4	X ₄₄	Keaslian produk yang ditawarkan tidak basi atau kadaluwarsa												
5	X ₄₅	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan												

No	Atribut	Empati (<i>empathy</i>) X5	Kepentingan					Kepuasan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	X ₅₁	Memberikan fasilitas jam operasional cafe yang memadai pada jam sibuk										
2	X ₅₂	Perusahaan bersedia menerima kritik dan saran										
3	X ₅₃	Karyawan tidak memandang status konsumen dalam memberikan pelayanan dan tetap memberikan perhatian (ucapan selamat datang, terima kasih, dan maaf jika terjadi sesuatu kesalahan)										