

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, serta berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran, sebagai berikut :

5.1 Simpulan

5.1.1 Pengaruh Kualitas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan

Terdapat kesenjangan (Gap) negatif antara kinerja dan harapan konsumen *Avenue A Pizza Café*, artinya pelayanan yang dirasakan oleh konsumen masih dibawah kinerja dan harapan konsumen atau telah terjadi ketidakpuasan konsumen atas pelayanan *Avenue A Pizza Café* selama ini, seperti tergambar pada tabel IV.11.

Kualitas *Avenue A Pizza Café* masih dibawah harapan konsumen. Seperti kebersihan peralatan makan, kebersihan toilet, kecepatan dalam melayani kebutuhan konsumen, kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen, pengetahuan karyawan mengenai menu, kecepatan proses pemesanan hingga makanan disajikan, dan ketersediaan tempat parkir. Merupakan karakteristik kebutuhan konsumen yang memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan karakteristik kebutuhan konsumen yang lainnya. Tetapi pada kenyataannya, apa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

5.1.2 Tindakan Yang Diperlukan Untuk Memperbaiki Kualitas Pelayanan

Dengan menggunakan HOQ dapat dilihat bahwa untuk meningkatkan/memperbaiki pelayanan di *Avenue A Pizza Café*, perusahaan perlu mengadakan perbaikan pada tingkat keterampilan dan pendidikan karyawan, pelatihan, dan menyadarkan individu karyawan dalam memberikan pelayanan serta penambahan alat-alat kebersihan toilet yang memberikan keindahan dan kecepatan kerja karyawan.

Sehingga dapat diketahui karakteristik apa saja yang memerlukan perhatian penuh dari pihak *Avenue A Pizza Café*. Terdapat enam karakteristik teknik yang memerlukan perhatian penuh dari pihak *Avenue A Pizza Café*, yaitu :

1. Mengatasi keluhan dan saran (22.01%)
2. Standar minimum pendidikan (19.12%)
3. Kualitas pelayanan (16.72%)
4. Individu yang bersifat dinamis (7.22%)
5. Dapat melakukan tugas dengan baik (5.6%)
6. Memiliki alat kebersihan (5.58%)

5.2 Saran

Fokus kepada konsumen, yaitu seluruh staff *Avenue A Pizza Café* harus merasa memiliki tanggung jawab yang sama dalam upaya memusakan dan mempertahankan konsumen. Komunikasi yang intensif didalam *Avenue A Pizza Café* maupun komunikasi eksternal dengan konsumen harus dipelihara sedemikian rupa agar konsumen menjadi konsumen yang loyal bagi *Avenue A Pizza Café*.

Avenue A Pizza Café melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan konsumen, dukungan yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- Memberikan pengarahan secara periodik dan evaluasi kepada seluruh karyawan dengan mengadakan program *training* agar mendapatkan kualitas staff yang baik untuk dapat memberikan pelayanan yang baik di *Avenue A Pizza Café*. Sehingga karyawan selalu sadar bahwa kualitas pelayanan di tentukan oleh kesadaran karyawan, sehingga karyawan harus selalu memperbaiki diri dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, lugas dan cekatan.
- *Avenue A Pizza Café* harus lebih memperhatikan dan mengembangkan kebutuhan konsumen yang diperoleh dari penelitian ini. Sesuai dengan informasi yang diperoleh atas masukan dari para konsumen.
- Karyawan harus lebih teliti dalam membaca pesannya begitu juga dalam membuat pesannya dan ketika akan memberikan pesanan kepada tamu.
- Melakukan perbaikan secara terus menerus (*continous improvement*) pada karakteristik teknisnya.
- Melakukan perubahan-perubahan ketingkat yang lebih baik dengan upaya memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal-hal yang harus diperhatikan tersebut adalah :
 - Mengatasi keluhan dan saran
 - Standar minimum pendidikan

- Individu yang bersifat dinamis
- Dapat melakukan tugas dengan baik
- Menjaga kebersihan alat-alat makanan
- Kebersihan toilet
- Menjawab pertanyaan konsumen
- Mampu menjalankan tugasnya dengan baik
- Area yang luas
- Fasilitas kafe
- Bahan baku impor yang bagus dapat menunjang dari kualitas makanan
- Setiap karyawan selalu tampil bersih