BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan masalah-masalah yang telah dilakukan, penulis mendapatkan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh OZT Cafe & Steak House dengan keinginan pelanggannya masih berada di bawah ekspektasi/keinginan para pelanggannya. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan *Gap Analysis* yang telah dilakukan memiliki hasil yang rata-rata bernilai negatif (-7.22).
2. Terdapat 5 faktor yang paling dibutuhkan oleh pelanggan, hal ini ditentukan melalui nilai *gap* terbesar antara ekspektasi pelanggan dengan kualitas yang diberikan, yaitu tempat parkir di lokasi *cafe* yang kurang mencukupi (-1.12), karyawan *cafe* memiliki kesungguhan dala merespon permintaan pelanggan (-0.57), *cafe* berpenampilan bersih dan rapi (-0.55), fasilitas pelengkap yang disediakan *cafe* (kursi, meja, wastafel, dll) bersih dan dalam keadaan baik (-0.46), dan cita rasa menu yang disajikan *cafe* selalu sama tiap kali pelanggan berkunjung (-0.44).
3. Terdapat 8 faktor teknis yang harus dilakukan oleh OZT Cafe & Steak House yang harus diprioritaskan agar dapat memenuhi setiap keinginan pelanggan. Faktor-faktor tersebut perlu diprioritaskan mulai dari yang memiliki pengaruh terbesar sampai terkecil berdasarkan perhitungan tingkat kepentingan absolut dan kepentingan relatif, yaitu pemberian jasa *vallet* mobil (21.13%), bekerja

sama dengan tetangga untuk perijinan parkir (21.13%), meningkatkan *awareness* karyawan (16.90%), meningkatkan kepedulian karyawan (12.68%), *training standart operational procedure* (12.68%), *recruitment* karyawan (5.63%), pengecekan secara berkala (5.63%), dan *control* oleh pihak *cafe* (4.23%).

5.2 Saran

Terdapat pula saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak OZT Cafe & Steak House, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak *cafe* lebih fokus untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada setiap elemen yang menyebabkan keluhan seperti pemberian *vallet* untuk konsumen yang datang, lebih dekat dengan para karyawan sehingga karyawan merasa nyaman sehingga dapat melayani pelanggan/konsumen lebih baik lagi. Mengadakan dan melakukan *Training Standart Operational Procedure* secara rutin, meningkatkan kepedulian dan *awareness* pada para karyawan. Karena karyawan yang memiliki interaksi secara langsung kepada para pelanggan yang datang ke *cafe*, sehingga berpengaruh besar dengan kenyamanan dan kepuasan pelanggan selama berada di *cafe*. Dengan dilakukannya hal-hal tersebut pula diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat sehingga keluhan yang berkaitan dengan kenyamanan ataupun kepuasan pelanggan selama berada di *cafe* dapat diminimalisir.
2. Melakukan perbaikan dan pengembangan pada kualitas pelayanan yang dinilai masih kurang dalam hal pemenuhan lahan parkir bagi konsumen yang datang, memberikan fasilitas yang bersih dan di *control* secara berkala, dan

meningkatkan pelayanan kepada konsumen agar dapat memenangkan pasar yang ada.

3. Melihat keunggulan para pesaing khususnya bagian pelayanan dan kecukupan lahan parkir di *cafe* tersebut sehingga dapat diambil dan diterapkan oleh pihak OZT Cafe & Steak House agar dapat terus memenangkan pasar yang ada.