

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Penerapan *House of Quality* Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada *Café* Titik Teduh Bandung sebagai berikut :

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting oleh konsumen ketika berkunjung ke suatu *café* Titik Teduh yaitu kapasitas tempat duduk yang baik, fasilitas pendukung (music, *wifi*, wc, dan tempat parkir), memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi, sikap ramah karyawan *café* terhadap konsumen, kebersihan dalam ruangan *café*, dan karyawan *café* akan selalu siap untuk merespon permintaan pelanggan.
2. Berdasarkan perhitungan *Gap Analysis* dapat dilihat bahwa keseluruhan gap tentang persepsi dan harapan pelanggan bernilai negatif. Hal ini berarti kinerja *café* Titik Teduh masih dibawah ekspektasi pelanggan.
3. Karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki *café* Titik Teduh agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu peningkatan kapasitas tempat duduk untuk pelanggan, *control* oleh manajer *café* Titik Teduh, peningkatan kecepatan provider yang digunakan untuk *wifi*, meningkatkan pengetahuan umum karyawan, meningkatkan

kepedulian karyawan, peningkatan inisiatif karyawan, mengingatkan *awareness* karyawan, dan training standar operasional *procedure*.

4. Karakteristik pelayanan kebersihan *café* dan kapasitas tempat duduk terbukti saling berhubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik yang dimiliki *café* Titik Teduh. Karakteristik pelayanan tentang kebersihan *café* mempunyai nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.74. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa kebersihan *café* dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Karakteristik pelayanan tentang kapasitas tempat duduk *café* Titik Teduh menempati nilai rata-rata terendah yaitu 3.9. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa kapasitas yang disediakan oleh pihak *café* Titik Teduh kurang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
5. Hubungan yang terjadi diantara karakteristik teknik yang dimiliki *café* Titik Teduh adalah sebagai berikut :
  - Peningkatan kapasitas tempat duduk untuk pelanggan memiliki hubungan dengan kontrol oleh manajer *café* Titik Teduh
  - Kontrol oleh manajer *café* Titik Teduh memiliki hubungan dengan peningkatan kecepatan provider yang digunakan untuk *wifi*, meningkatkan pengetahuan umum karyawan, dan training standar operasional *procedure*.
  - Meningkatkan kepedulian karyawan memiliki hubungan dengan peningkatan inisiatif karyawan dan meningkatkan *awareness* karyawan.

- Peningkatan inisiatif karyawan memiliki hubungan dengan meningkatkan *awareness* karyawan.
6. Prioritas tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk *café* Titik Teduh adalah kontrol oleh manajer *café* Titik Teduh. Dengan adanya kontrol oleh manajer *Café* Titik Teduh maka para karyawan dapat lebih teliti, sesuai dengan SOP, fokus, lebih cepat dan lebih inisiatif. Hal ini berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan agar menjadi lebih baik lagi.

### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk memberikan saran bagi penelitian selanjutnya, agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.

1. Strategi penelitian ini yang dipakai adalah studi kasus
2. Kesulitan dalam mengumpulkan data karena jumlah respondennya sedikit

### 5.3 Saran

Saran terhadap hasil penelitian mengenai penerapan *house of quality* untuk meningkatkan kualitas produk pada *café* Titik Teduh adalah sebagai berikut :

1. Pihak *cafe* sebaiknya perlu memperhatikan 8 karakteristik pelayanan produk yang dianggap penting oleh konsumen *café* Titik Teduh yaitu

peningkatan kapasitas tempat duduk, fasilitas pendukung (musik, *wifi*, wc, dan tempat parkir), *café* akan membuat pelanggannya merasa aman dalam melakukan transaksi, sikap ramah karyawan *café* terhadap konsumen, kebersihan dalam ruangan *café*, dan karyawan *café* akan selalu siap untuk merespon permintaan pelanggan. Dengan memperhatikan 8 karakteristik pelayanan produk yang dianggap penting oleh konsumen, maka konsumen akan merasa puas, senang dan menikmati fasilitas yang diberikan oleh pihak *café* Titik Teduh.

2. Pihak *café* sebaiknya perlu membenahi lagi karakteristik teknik dengan cara memberikan kuesioner tentang penilaian konsumen terhadap *café* Titik Teduh kepada konsumen dan mengevaluasi hasil dari penilaian konsumen yang sudah mengisi. Sehingga pihak *café* dapat mengetahui mana yang harus dipertahankan dan yang harus dibenahi lagi untuk menciptakan kepuasan kepada konsumen.
3. Pihak *café* sebaiknya perlu menambah jumlah tempat duduk. Karena dari hasil penelitian yang dilakukan, konsumen merasa belum puas terhadap kapasitas tempat duduk yang diberikan oleh *café* Titik Teduh dan konsumen membutuhkan hal ini untuk menambah rasa kenyamanan saat menikmati menu makanan, minuman, dan fasilitas pendukung lainnya.
4. Pihak *café* sebaiknya perlu mempertahankan karakteristik teknik tentang kebersihan ruangan *café* dan perlu melakukan peningkatan kapasitas tempat duduk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

5. Pihak *café* sebaiknya perlu memperhatikan hubungan yang terjadi antar karakteristik teknis dengan cara menerapkan *House of Quality*. Bagian E dari *House of Quality* ini berisi tentang hubungan yang terjadi antar karakteristik teknis yang terdapat pada bagian C. sehingga dari hubungan tersebut dapat dilihat dan dibedakan menjadi “+” dan “-“. Hubungan positif artinya jika terdapat perubahan pada karakteristik teknis tersebut, maka akan memberikan dampak positif pada karakteristik lainnya. Hubungan “-“ artinya jika terdapat perubahan pada karakteristik teknis tersebut, maka akan memberikan dampak negatif pada karakteristik lainnya.
6. Pihak *café* sebaiknya perlu memprioritaskan tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk *café* Titik Teduh yaitu dengan kontrol oleh manajer *café* Titik Teduh. Dengan adanya kontrol oleh manajer *Café* Titik Teduh maka para karyawan dapat lebih teliti, sesuai dengan SOP, fokus, lebih cepat, dan lebih inisiatif. Hal ini berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan agar menjadi lebih baik lagi.