

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang didapatkan peneliti terhadap kualitas pelayanan *Coffee Shop* Kurokoffee 130 pada bab sebelumnya yang sudah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

5.1.1 Kesimpulan Gap antara Ekspektasi dan Presepsi pelanggan terhadap Pelayanan di *Coffee Shop* Kurokoffee 130 (Gap 5)

Berdasarkan hasil perhitungan terdapat Gap antara Ekspektasi dan Presepsi pelanggan terhadap pelayanan di *Coffee Shop* Kurokoffee 130. Penulis memprioritaskan enam Gap yang memiliki nilai terbesar yaitu :

1. Fasilitas Wifi di *coffee shop* seharusnya tersedia dengan baik (-1,22)
2. Fasilitas Smoking area dan toilet *coffee shop* seharusnya tersedia dengan baik dan bersih (-1,15).
3. Barista di *coffee shop* seharusnya menguasai informasi menu yang disajikan (-1,01)
4. Barista di *coffee shop* seharusnya dapat menjelaskan produk yang disajikan secara akurat dengan meyakinkan saat ditanya pelanggan (-0,97)
5. *coffee shop* seharusnya mempertahankan Kualitas produknya dari waktu ke waktu (-0,87).

6. Barista di *coffee shop* seharusnya membantu pelanggan yang bingung dalam memilih menu (-0,72).

Dari hasil pengujian hipotesis Gap 5 untuk tiap dimensi diatas, diperoleh hasil bahwa semua dimensi kualitas jasa yang diberikan oleh *Coffee Shop* Kurokoffee 130 saat ini secara signifikan belum memuaskan dibandingkan dengan harapan pelanggan.

5.1.2 Kesimpulan Analisis House Of Quality

Berdasarkan hasil analisis House Of Quality, Penulis membuat kesimpulan ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi Gap antara Ekspektasi dan Presepsi pelanggan terhadap pelayanan di *Coffee Shop* Kurokoffee 130 diantaranya :

1. Meningkatkan kepedulian barista (1.28%)

Rasa kepedulian barista terhadap konsumen sangat dibutuhkan karena dengan menanamkan rasa peduli terhadap konsumen, maka akan timbul rasa puas dalam benak konsumen akan pelayanan yang diberikan.

2. Peningkatan *inisiatif* barista (3.85%)

Inisiatif barista dalam sebuah pelayanan *Coffee shop* sangat dibutuhkan dalam tindakan maupun perkataan meskipun inisiatif itu merupakan hal sederhana, tetapi hal ini akan membuat konsumen merasa senang akan pelayanan barista berikan.

3. Peningkatan kecepatan pada provider (7.68%)

Dengan meningkatkan kecepatan provider internet di *Coffee Shop* Kurokoffee 130 diharapkan internet dapat digunakan dengan baik tanpa masalah oleh konsumen, hal ini akan membuat konsumen merasa senang akan fasilitas baik yang telah disediakan *Coffee Shop* Kurokoffee 130.

4. Meningkatkan pengetahuan umum barista (8.97%)

Dengan meningkatkan pengetahuan umum barista akan kopi, maka barista dapat menjawab pertanyaan dari pelanggan mengenai kopi secara jelas dan akurat.

5. Training standar operasional procedure (14.10%)

Dengan melakukan Training standar operasional kepada seluruh barista terutama SOP pada kurokoffee 130 dengan demand yang lebih tinggi dan memiliki menu yang lebih beragam. Maka barista dapat menjalankan SOP dengan baik sehingga tidak ada perbedaan kualitas antara satu barista dengan barista lainnya.

6. *Training product knowledge* (26.92%)

Dengan melakukan training product knowledge maka barista dapat memahami bahan – bahan dan juga informasi product secara detail, yang nantinya akan dijelaskan kembali pada pelanggan yang menanyakan tentang produk yang ada di kurokoffee 130. Sehingga para pelanggan merasa puas akan jawaban yang diberikan oleh barista atas pertanyaan yang mereka tanyakan.

7. Control oleh manager *Coffee Shop* Kurokoffee 130 (37.18%)

Dengan adanya control oleh manager *Coffee Shop* Kurokoffee maka para barista dapat lebih teliti, sesuai dengan SOP, lebih cepat, dan lebih inisiatif. Hal ini berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan agar menjadi lebih baik lagi.

5.2 Saran

Ada beberapa saran yang diharapkan dapat membantu *Coffee Shop* Kurokoffee 130 dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun saran-saran yang diberikan kepada *Coffee Shop* Kurokoffee 130 yaitu, sebagai berikut:

1. Pihak manajemen *Coffee Shop* Kurokoffee 130 sebaiknya meningkatkan kecepatan provider WiFi yang digunakan, sehingga internet di *Coffee Shop* Kurokoffee 130 dapat berjalan dengan baik meskipun banyak pengunjung.
2. Pihak kebersihan *Coffee Shop* Kurokoffee 130 sebaiknya memiliki waktu-waktu tertentu untuk membersihkan tempat-tempat yang sering kotor (tidak bersih), bisa dengan menambahkan “Lembar Laporan Acara Kebersihan Toilet” sehingga kebersihan selalu terjaga dengan baik.
4. Pihak manajemen *Coffee Shop* Kurokoffee 130 sebaiknya melakukan training produk, yang menjelaskan komposisi dan rasa

sehingga barista dapat menjelaskan dengan baik kepada pelanggan yang bertanya tentang produk yang dimiliki.

5. Perlunya training barista tentang cara melayani pelanggan dan cara mengatasi keluhan pelanggan, sehingga barista akan memberikan pelayanan yang baik dan cepat mengambil keputusan jika terdapat keluhan pada pelanggan.
6. Pihak manajemen *Coffee Shop* Kurokoffee 130 sebaiknya memiliki kriteria khusus dalam menerima barista yang bekerja di *Coffee Shop* Kurokoffee 130.
7. Pihak manajemen *Coffee Shop* Kurokoffee 130 sebaiknya melakukan pengecekan kualitas produk yang dibuat oleh barista. Sehingga tidak ada perbedaan rasa antara produk yang dibuat barista satu dengan yang lainnya.

