

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Atmosphere Bandung dapat diketahui bahwa terdapat 10 atribut yang menyatakan dapat memuaskan harapan dari kosumen, namun masih terdapat 23 atribut yang masih belum dapat memuaskan harapan konsumen. Pada sebagian atribut telah mampu melebihi pesaing dan menyamai harapan konsumen. Berikut adalah atribut-atribut yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan konsumen :
 - Atribut ke-7 (Ketersediaan area parkir yang luas)
 - Atribut ke-23 (Kecepatan pelayan dalam membawa pesanan makanan)
 - Atribut ke-16 (Ketepatan pesanan makanan dengan yang dipesan)
 - Atribut ke-12 (Ketersediaan jenis makanan/minuman yang bervariasi)
 - Atribut ke-19 (Ketelitian kasir dalam melayani konsumen (tidak terjadi kesalahan *input data*))
 - Atribut ke-10 (Ketersediaan alunan musik)
 - Atribut ke-20 (Kecepatan para pelayan dalam melayani konsumen)
 - Atribut ke-31 (Kemudahan dalam mencapai lokasi)
 - Atribut ke-4 (Kenyamanan suasana dalam Cafe)
 - Atribut ke-17 (Kesesuaian antara harga yang dibayar dengan makanan yang dipesan)
 - Atribut ke-24 (Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen)
 - Atribut ke-25 (Ketanggapan pihak Resto Cafe dalam menangani keluhan)
 - Atribut ke-30 (Jaminan kebersihan peralatan makan yang digunakan)
 - Atribut ke-5 (Kenyamanan pencahayaan dalam ruang makan)

- Atribut ke-9 (Kerapihan penempatan tata letak meja makan)
 - Atribut ke-26 (Pengetahuan pelayan akan menu yang ditawarkan)
 - Atribut ke-15 (Kemampuan kasir dalam melayani pembayaran dengan menggunakan *debit/credit card*)
 - Atribut ke-33 (Ketersediaan sarana dalam menampung kritik dan saran)
 - Atribut ke-2 (Kebersihan fasilitas toilet)
 - Atribut ke-32 (Hubungan komunikasi yang baik dengan konsumen)
 - Atribut ke-22 (Kecepatan layanan dalam proses pembayaran tagihan)
 - Atribut ke-27 (Jaminan keamanan ditempat parkir)
 - Atribut ke-11 (Ketersediaan *sound system* yang mendukung kualitas suara)
2. Perbandingan tingkat persepsi kualitas antara Atmosphere Resto Cafe lain dapat dilihat berdasarkan pengolahan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran. Hasil pengolahan tersebut menunjukkan bahwa terdapat 9 variabel pada kuadran *Underact*, 13 variabel pada kuadran *Maintain* , 7 variabel pada kuadran *Low Priority*, dan 4 variabel pada kuadran *Overact*. Berdasarkan pada pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) 6 Kuadran, seperti yang tertera pada tabel 5.12 diketahui bahwa terdapat 17 atribut yang unggul dibandingkan dengan Kampung Daun, Stone Cafe, dan The View. Dimana ke-17 atribut tersebut berada dalam 2 kelompok. Yaitu kelompok unggul diatas rata-rata sebanyak 10 atribut dan untuk tingkat kepentingan dibawah rata-rata 7 atribut berikut adalah keterangan atribut diatas rata-rata pada kuadran unggul :
- Atribut 22 (Kecepatan pelayanan dalam membawa pesanan)
 - Atribut 12 (Ketersediaan jenis makanan/minuman yang bervariasi)
 - Atribut 18 (Ketelitian kasir dalam melayani konsumen)
 - Atribut 23 (Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen)
 - Atribut 5 (Kenyamanan pencahayaan dalam ruang makan)

- Atribut 31 (Hubungan komunikasi dengan konsumen)
 - Atribut 8 (Ketersediaan brosur menu makanan/minuman yang dipesan)
 - Atribut 6 (Ketersediaan jenis makanan/minuman yang dipesan)
 - Atribut 28 (Jaminan kebersihan makanan yang disajikan)
 - Atribut 27 (Keramahan para pelayan dalam melayani konsumen)
3. Usulan yang diberikan penulis kepada Atmosphere Resto Cafe yaitu :
- Pengaturan kembali lokasi parkir seperti yang tertera pada gambar 5.15 (Layout Usulan Lokasi Parkir)
 - Pengaturan pembagian petugas penjaga area parkir untuk di basement, area teras dan area luar dari Atmosphere Resto Café.
 - Berikut adalah usulan yang diberikan terhadap para pelayan pada Atmosphere Resto Cafe
 - Melakukan proses rekrutment yang ketat.
 - Melakukan *training* secara berkala.
 - Melakukan briefing setiap hari.
 - Menjalankan *job description*.
 - Mengatur kembali jumlah pembagian shift.
 - Melakukan evaluasi.
 - melakukan *follow up*
 - Memberi penghargaan kepada pelayan yang bekerja keras.
 - Pengaturan pencahayaan yang lebih baik.
 - *Mix and Match* bahan baku maupun menu sehingga dapat mempertambah variasi menu.
 - Memperbanyak ketersediaan bahan baku menu tertentu.
 - Kebersihan fasilitas toilet
 - Penempatan tata letak meja makan yang lebih diatur.
 - Menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan konsumen.
 - Ketersediaan brosur makanan/minuman pada setiap meja.
 - Jaminan kebersihan makanan yang disajikan

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa para pesaing yang lebih potensial untuk Atmosphere resto cafe adalah resto cafe lain yang berada di kota dan yang memiliki konsep yang sama dengan atmosphere, serta yang tidak menawarkan keunggulan tertentu seperti pemandangan atau *view* tertentu. Jika pihak Atmosphere ingin membandingkan terhadap resto cafe diatas (Kampung Daun, The View dan Stone Cafe) maka sebaiknya melakukan beberapa perbaikan terhadap beberapa atribut yang sesuai dengan target yang dihasilkan. Pihak Atmosphere Resto Café sebaiknya mempertimbangkan usulan yang diberikan penulis sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk memperbaiki sistem pelayanan Atmosphere Resto Café yang masih belum memuaskan konsumen dan masih memiliki persepsi yang kurang baik di mata para pengunjung/konsumennya.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap Atmosphere Resto Café, yaitu :

1. Penelitian mengenai usulan dan realisasi usulan tersebut .
2. Penelitian mengenai *Service Quality* agar usulan yang akan diberikan akan meningkatkan kepuasan para konsumen dan meningkatkan posisi Atmosphere resto Cafe di tengah-tengah persaingan.