

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan untuk *Café* “Rumah Kopi TIKALA”, disimpulkan beberapa hal seperti berikut ini:

- 1) Variabel-variabel kualitas jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Café* “Rumah Kopi TIKALA” adalah variabel penelitian pada Gap 5.
- 2) Dari hasil pengolahan data untuk Gap 5, diperoleh nilai *Total Service Quality* (TSQ) sebesar -0,2577. Dari hasil pengolahan data untuk Gap 5, diperoleh nilai rata-rata SERVQUAL ($\overline{SQ_i}$) yang didapat untuk tiap dimensi juga adalah nilai negatif / dibawah nol. Sementara itu, berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai Z yang dihasilkan sebagian berada pada daerah penolakan.

Hal-hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang saat ini diberikan di *café* “Rumah Kopi TIKALA” masih belum memenuhi harapan konsumen yang datang.

- 3) Dari hasil pengolahan data untuk Gap 1, nilai rata-rata SERVQUAL ($\overline{SQ_i}$) yang didapat untuk dimensi *reliability* dan *empathy* bernilai positif, hal ini menandakan bahwa pihak manajemen telah memahami harapan konsumen *café* untuk dimensi *reliability* dan *empathy*. Namun nilai $\overline{SQ_i}$ yang diperoleh untuk dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance* adalah negatif, hal ini menandakan bahwa pihak manajemen masih belum memahami dengan jelas harapan konsumen *café* untuk dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*.

- 4) Dari hasil pengolahan data untuk Gap 2, sebagian besar variabel memiliki standar yang masih belum sesuai dengan tingkat kepentingan menurut persepsi pihak manajemen.

Dilihat dari hasil pengolahan untuk penyebab Gap 2, diketahui bahwa ketidaksesuaian standar dengan persepsi manajemen disebabkan oleh hal-hal berikut ini:

- pihak manajemen sangat tidak setuju bahwa pihak manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan akan diberikan imbalan lebih dari yang lain
 - pihak manajemen tidak setuju bahwa *café* “Rumah Kopi TIKALA” lebih mementingkan pelayanan daripada penjualan
 - pihak manajemen tidak setuju bahwa *café* “Rumah Kopi TIKALA” memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen
 - pihak manajemen tidak setuju bahwa *café* “Rumah Kopi TIKALA” berusaha untuk menetapkan sasaran/ tujuan kualitas pelayanan konsumen yang jelas bagi karyawan
 - pihak manajemen tidak setuju bahwa dalam mempertahankan kecepatan pelayanan, menetapkan standarisasi berdasarkan waktu kerja
 - pihak manajemen tidak setuju bahwa dalam mempertahankan standar pelayanan, sering mengadakan program dalam rangka peningkatan standar operasional
 - pihak manajemen tidak setuju bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan standarisasi kerja yang tinggi
 - pihak manajemen tidak setuju bahwa *café* “Rumah Kopi TIKALA” memiliki prosedur kerja yang baku dalam melayani konsumen
- 5) Dari hasil pengolahan data untuk Gap 3, pelayanan yang diberikan pada sebagian besar variabel dinilai oleh pihak manajemen masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dilihat dari hasil pengolahan untuk penyebab Gap 3, diketahui bahwa ketidaksesuaian standar dengan pelayanan yang diberikan disebabkan oleh hal-hal berikut ini:

- Sebagian besar karyawan tidak setuju bahwa salah satu faktor yang dinilai oleh atasan atas hasil kerja adalah seberapa baik mereka dapat berinteraksi dengan konsumen
 - Sebagian besar karyawan tidak setuju bahwa jika sudah bekerja ekstra untuk melayani konsumen dengan baik diberikan bonus tambahan
 - Sebagian besar karyawan tidak setuju bahwa karyawan yang melayani konsumen dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain
 - Sebagian besar karyawan setuju bahwa *café* “Rumah Kopi TIKALA” lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga mereka sukar melayani konsumen dengan baik
 - Sebagian besar karyawan tidak setuju bahwa atasan dan mereka memiliki kesamaan ide mengenai cara memecahkan masalah
 - Sebagian besar karyawan tidak setuju bahwa mereka merasa diberi pelatihan dengan baik untuk menghadapi konsumen
 - Sebagian besar karyawan tidak setuju bahwa mereka mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja mereka oleh atasan
- 6) Dari hasil pengolahan data untuk Gap 4, yaitu perbandingan antara penilaian manajemen terhadap pemenuhan janji yang diberikan dengan persepsi konsumen mengenai pemenuhan janji yang diterima, diketahui bahwa konsumen merasa *café* “Rumah Kopi TIKALA” telah memenuhi janji kualitas sesuai dengan yang tertulis pada brosur.
- 7) Dari hasil pengolahan data untuk loyalitas konsumen, diketahui bahwa konsumen *café* “Rumah Kopi TIKALA” saat ini berada pada tingkat *clients* (konsumen bersedia untuk datang kembali ke *café*).

Juga diketahui dari hasil pengolahan melalui multi regresi linear, bahwa 57% dari loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel kelengkapan / variasi daftar menu, ketersediaan menu sesuai yang ada di daftar, karyawan sopan, harga yang diberikan sesuai dengan kualitas. Sementara itu, 43% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain dari variabel-variabel tersebut.

6.2. Saran

6.2.1. Saran bagi *Café* “Rumah Kopi TIKALA”

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan berikut ini adalah saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan pelayanan di *Café* “Rumah Kopi TIKALA”:

- 1) Membuat semacam kotak saran untuk konsumen *café*, juga dapat memasang nomor yang dapat dihubungi untuk mengajukan keluhan, sehingga dapat lebih berinteraksi dengan konsumen. Kotak saran dapat dibuka sekali sebulan, sehingga komunikasi dengan konsumen terus ada.
- 2) Menetapkan sistem pemberian imbalan (dapat berupa uang atau penghargaan) kepada karyawan ataupun juga pihak manajer yang lain dalam pengembangan *café*, maupun dalam kegiatan operasional yang dilakukan sehari-hari sehingga dapat lebih dapat memacu motivasi kerja.
- 3) Mengatur shift kerja, melakukan pelatihan, kemudian menetapkan prosedur dan standar-standar kerja bagi karyawan.
- 4) Membuat daftar jumlah persediaan bahan-bahan makanan dan jumlah persediaan barang perlengkapan.

Saran-saran lebih lanjut dapat dilihat di bagian usulan pada Bab 5.

6.2.2. Saran bagi penelitian lebih lanjut

Berikut ini adalah saran untuk penelitian lebih lanjut:

- 1) Melakukan penelitian perbandingan dengan *café* lain di daerah sekitar.
- 2) Melakukan penelitian lanjutan untuk variabel keamanan / rasa aman yang diberikan oleh *café*.
- 3) Melakukan penelitian lanjutan pada Perancangan Tata Letak Fasilitas (PTLF) untuk perubahan secara keseluruhan pada layout di *café* “Rumah Kopi TIKALA”.