

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengolahan hasil penyebaran kuesioner, terdapat 25 atribut – atribut yang belum dapat memuaskan konsumen, yaitu :
  - atribut 1 Keleluasaan meja makan yang digunakan
  - atribut 2. Jumlah fasilitas meja dan kursi mencukupi sehingga tidak terjadi antrian
  - atribut 3. Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
  - atribut 4. Tempat parkir yang disediakan cukup luas / keluasan tempat parkir
  - atribut 5. Interior café yang terlihat menarik
  - atribut 6. Suasana Café yang menyenangkan bagi konsumen ( adanya alunan musik )
  - atribut 7. Kejelasan profil tiap jenis makanan & minuman yang disajikan dalam menu ( contoh : terdapat gambar menu )
  - atribut 10. Konsistensi rasa dari setiap menu
  - atribut 11. Keanekaragaman minuman yang disajikan
  - atribut 12. Keanekaragaman makanan yang disajikan
  - atribut 13. Kecepatan akan proses penyajian makanan dan minuman
  - atribut 14. Kualitas makanan dan minuman yang disajikan
  - atribut 15. Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat
  - atribut 16. Adanya kegiatan promosi / diskon
  - atribut 17. Fasilitas kartu member yang menguntungkan
  - atribut 18. Ketanggapan Pelayan dalam melayani kebutuhan konsumen
  - atribut 19. Kemampuan pelayan dalam menjelaskan menu makanan dan minuman

- atribut 20. Variasi cara pembayaran ( dapat dilakukan secara cash atau kredit )
  - atribut 21. Kesigapan satpam dalam mengatur tempat parkir
  - atribut 22. Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen pada saat konsumen datang
  - atribut 23. Keamanan tempat parkir
  - atribut 24. Lingkungan café yang bersih dan sehat
  - atribut 25. Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan,
  - atribut 31. Kesopanan dan keramahan pelayan dalam melayani konsumen
  - atribut 32. Adanya sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar atau masukan
2. Berdasarkan hasil pengolahan data *Correspondance Analysis* dan IPA 6, dapat diketahui posisi Tomodachi Café dibandingkan dengan café pesaingnya, dimana berdasarkan 32 atribut yang digunakan, terdapat 22 atribut berada pada daerah mutlak tertinggal, 4 atribut pada daerah bersaing, dan 6 atribut pada daerah mutlak unggul.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data uji ketidakpuasan, *Importance Performance Analysis* 4, dan *Importance Performance Analysis* 6, diperoleh 9 pengelompokan prioritas perbaikan dimana prioritas perbaikan utama diberikan untuk kelompok 1 – 4, dan diperoleh usulan sebagai berikut :
- a) Pengatur cara parkir mobil dimana sebaiknya arah dari knalpot mobil yang diparkir menghadap ke arah jalan raya.
  - b) Pihak Tomodachi memberi upah lebih pada satpam yang berjaga di sekolah Paulus.
  - c) Untuk kursi makan yang digunakan sebaiknya bagian dudukan kursi yang digunakan dilapisi dengan busa, selain itu untuk bagian sandaran yang digunakan sebaiknya lebih ditinggikan.

- d) Untuk menciptakan suasana yang lebih menyenangkan di Tomodachi Cafe, mungkin sebaiknya Tomodachi Cafe dapat menambah hiasan – hiasan air pada daerah area makan.
- e) Untuk menjaga kualitas makanan dan minuman, Tomodachi cafe dapat terus menjaga kesegaran bahan – bahan yang digunakan, misalnya dengan mengatur jadwal pemesanan bahan makanan.
- f) Untuk keanekaragaman jenis makanan sebaiknya Tomodachi Cafe menambah makanan – makanan misalnya dengan menambahkan menu – menu pada Tomodachi Cafe Rajiman dengan menu – menu makanan pada cafe Tomodachi lainnya.
- g) Adanya menu – menu spesial pada hari – hari *weekend* atau hari libur nasional.
- h) Adanya pembagian koki untuk setiap jenis – jenis makanan sehingga konsistensi akan rasa dari menu – menu yang disajikan dapat terus dijaga.
- i) Adanya pegawai yang hanya bertugas menyambut konsumen yang baru datang.
- j) Sebaiknya peralatan – peralatan makan yang akan digunakan baru dikeluarkan atau disiapkan di atas meja makan ketika meja tersebut akan digunakan.

## **6.2 Saran**

### **6.2.1 Saran Untuk Tomodachi Café**

- a) Tomodachi Café dapat mempertimbangkan usulan yang diberikan sebagai salah satu cara untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memuaskan konsumen.

### **6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang, seperti :

- a) Penelitian mengenai kelayakan realisasi dari usulan - usulan yang diberikan sekarang ini.

- b) Adanya perubahan *layout* dari Tomodachi Café untuk area makan *No Smoking* dengan mengatur posisi meja terutama karena adanya 2 tiang yang terdapat tengah – tengah ruangan.
- c) Adanya penelitian lebih lanjut mengenai kinerja – kinerja café pesaing.