

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan melakukan penyebaran kuisisoner di *Friend With Beans Coffee*, kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan hasil rata-rata nilai kualitas dari setiap dimensi sebesar 0,79, nilai tersebut menunjukkan bahwa $Q = 0,79 < 1$, dan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality*, dari masing-masing atribut yang memiliki kesenjangan antara persepsi dan harapan, total nilai *gap* adalah -0,91. Dengan hasil rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,46 dan rata-rata tingkat harapan 4,38, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Friend With Beans Coffee* belum dinyatakan baik atau belum memenuhi kepuasan pelanggan, karena masih adanya kesenjangan antara harapan dan kepuasan yang telah didapatkan oleh para pelanggan.
2. Berdasarkan hasil dari analisis dengan metode *Service Quality (SERVQUAL)* didapatkan empat atribut yang memasuki ranking paling akhir dan memiliki nilai kesenjangan *gap* paling tinggi yaitu: (1) Atribut 1. Ruangan AC yang kurang dingin. (2) Atribut 9. Ketidak sesuaian produk yang diberikan. (3) Atribut 14. Lamanya proses transaksi pembayaran. (4) Atribut 20. Kurangnya perhatian terhadap kritik dan saran.
3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu: (1) Pihak *Friend With Beans Coffee* harus melakukan penjadwalan perawatan/*maintenance* AC sebulan sekali. (2) Melakukan *training* kepada karyawan dan membuat sop dalam melakukan pelayanan. (3) Melakukan *training* untuk mengenali sistem yang ada di *coffe shop* kepada karyawan guna meningkatkan *skill* dan kecepatan memecahkan masalah bila terjadi

gangguan sistem pembayaran. (4) Meletakkan kotak saran di meja kasir agar keluhan dan saran dari pelanggan dapat tersampaikan kepada *Friend With Beans Coffee*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk *Friend With Beans Coffee* adalah:

1. Pihak *Friend With Beans Coffee* harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut yang memiliki nilai kesenjangan *gap* paling rendah. Karena atribut tersebut yang harus dipertahankan kualitasnya karena sudah sesuai dengan keinginan para konsumen.
2. Pihak *Friend With Beans Coffee* harus lebih meningkatkan kualitas terhadap pelayanannya, terutama pada atribut (1) Atribut 1. Ruang AC yang kurang dingin. (2) Atribut 9. Ketidak sesuaian produk yang diberikan. (3) Atribut 14. Lamanya proses transaksi pembayaran. (4) Atribut 20. Kurangnya perhatian terhadap kritik dan saran. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.
3. Dengan mengetahui masih adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, usulan yang dapat diberikan (1) Pihak *Friend With Beans Coffee* harus melakukan penjadwalan perawatan/*maintenance* AC sebulan sekali. (2) Melakukan *training* kepada karyawan dan membuat sop dalam melakukan pelayanan. (3) Melakukan *training* untuk mengenali sistem yang ada di *coffee shop* kepada karyawan guna meningkatkan *skill* dan kecepatan memecahkan masalah bila terjadi gangguan sistem pembayaran. (4) Meletakkan kotak saran di meja kasir agar keluhan dan saran dari pelanggan dapat tersampaikan kepada *Friend With Beans Coffee*. Perbaikan ini diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Friend With Beans Coffee*.