

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari bab 1 sampai dengan bab 4 maka kesimpulan yang di dapat dalam penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan di cafe XYZ adalah:

1. Atribut keinginan dan kebutuhan pelanggan yang diinginkan di cafe XYZ adalah :
 - a. Penampilan pelayan rapi dan menarik.
 - b. Fasilitas memadai (wifi, tempat diskusi dan hiburan, dll).
 - c. Cita rasa menu. lezat dan *fresh*.
 - d. Plating menu menarik.
 - e. Menu tidak monoton.
 - f. Suasana aman dan nyaman
 - g. Kualitas menu selalu terjaga .
 - h. Respons pelayan yang baik.
 - i. Pelayan bersikap ramah dan sopan.
 - j. Perhatian yang baik kepada seluruh pelanggan.
 - k. Selalu mendengar keluhan dan saran.
 - l. Kesigapan pelayan dalam melayani pesanan baik itu *take away*
 - m. Kemampuan pelayan dalam menginformasikan menu.
 - n. Kecepatan pelayan dalam menyajikan order pelanggan
 - o. Kemudahan dalam melakukan pembayaran.
2. Skala prioritas yang harus dilakukan perbaikan untuk pengembangan cafe XYZ berdasarkan *voice of customer* (didapat dari total perhitungan bobot persyaratan pelanggan) adalah :
 - a. Cita rasa menu lezat dan *fresh* (8.63)
 - b. Kesigapan pelayan dalam melayani pesanan baik itu *take away* (7.76)

- c. Respons pelayan yang baik (7.50)
 - d. Selalu mendengar keluhan dan saran (7.20)
 - e. Kecepatan pelayan dalam menyajikan order pelanggan (7.14)
 - f. Suasana aman dan nyaman (6.92)
 - g. Fasilitas memadai (wifi, tempat diskusi dan hiburan, dll) (6.90)
 - h. Kualitas Menu selalu terjaga (6.90)
 - i. Pelayan bersikap ramah dan sopan (6.90)
 - j. Perhatian yang baik kepada seluruh pelanggan (6.60)
 - k. Menu tidak monoton (6.60)
 - l. Kemampuan pelayan dalam menginformasikan menu (5.90)
 - m. Penampilan pelayan rapi dan menarik (5.87)
 - n. Plating Menu menarik (5.45)
 - o. Kemudahan dalam melakukan pembayaran (5.15)
3. Berdasarkan hasil wawancara antara penulis dengan pihak manajemen cafe di dapat 8 persyaratan teknis yang telah dibuat pemobotan untuk skala prioritas berdasarkan hasil dari perhitungan korelasi antara hubungan matriks *what's* dan *how's* serta pembobotan pada matriks *what's* (kebutuhan pelanggan) didapat sebagai berikut :
- a. Evaluasi keadaan cafe (729.7)
 - b. Tersedia keluhan dan saran (624)
 - c. Penyediaan fasilitas cafe (380.2)
 - d. Penyajian (269.7)
 - e. Memperhatiakn kebersihan dan keindahan fasilitas cafe (253.3)
 - f. *Training* karyawan (241)
 - g. Suplai bahan baku (192.7)
 - h. Pemasakan (186.4)

5.2. Saran

Untuk meningkatkan kualitas cafe XYZ sebaiknya hal yang perlu dilakukan oleh pihak pengelola cafe XYZ adalah rutin mengevaluasi keadaan cafe. memperhatikan keluhan dan saran dari pelanggan. rutin melakukan pelatihan

karyawan serta penambahan fasilitas cafe agar suasana tidak membosankan dan menarik banyak pelanggan untuk mengunjungi cafe XYZ. Begitupun untuk membuat karyawan antusias dan menunjukkan totalitas dalam bekerja, sebaiknya pihak manajemen cafe memberikan *reward* atau penghargaan terhadap karyawan yang bekerja dengan baik setiap tahunnya.

