

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisa kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Important Performance Analysis* pada Kafe Havermeelkoek maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan rata rata dari semua dimensi kualitas pelayanan untuk skor kinerja adalah sebesar 4,11 dan kepentingan sebesar 4,12 sehingga didapatkan *gap* sebesar -0,01. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif dengan tingkat kepuasan konsumen adalah kurang puas dibandingkan harapan. Gap ini terjadi karena harapan konsumen lebih tinggi daripada kenyataan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kafe Havermeelkoek masih perlu meningkatkan beberapa aspek pelayanan untuk dapat memenuhi harapan konsumen. Namun berdasarkan *Customer Satisfaction Index* antara skor kepentingan dan kinerja secara keseluruhan, nilainya menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu sebesar 82,24%.
2. Dari hasil perhitungan tingkat kualitas pelayan pada Kafe Havermeelkoek menunjukkan bahwa kualitas pelayannya sudah baik pada dimensi *tangible* dan *assurance* karena nilai kualitas layanan $Q \geq 1$, sedangkan untuk dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* kualitas layanannya belum baik karena tidak menghasilkan nilai kualitas layanan $Q \geq 1$. Maka dari itu dimensi yang perlu ditingkatkan dalam memperbaiki kualitas pelayanan pada kafe Havermeelkoek adalah dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty*.
3. Atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu semua atribut yang berada pada kuadran A, atribut-atribut tersebut adalah:

- a. T₂ (Tempat parkir memadai)
- b. T₃ (Tersedianya kamera pengawas CCTV)
- c. RL₃ (Kecepatan dan kecekatan dalam menyajikan makanan dan/ minuman)
- d. RS₁ (Kesanggupan karyawan parkir dalam mengkoordinir kendaraan konsumen)
- e. RS₄ (Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat)
- f. E₅ (Menawarkan promo kepada konsumen).

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan maka saran-saran yang diberikan penulis untuk Kafe Havermeelkoek adalah :

1. Berdasarkan penelitian karena para pengunjung kafe Havermeelkoek kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka hal yang perlu dilakukan adalah memperbaiki atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena jika tidak segera memperbaiki maka perusahaan dikhawatirkan akan mengalami penurunan pelanggan dan sulit untuk bersaing dengan usaha sejenis.
2. Untuk memperbaiki atribut atribut yang menjadi prioritas utama perusahaan harus segera melakukan pembenahan yaitu :
 - a. Lebih memperhatikan fasilitas maupun pelayanan parkir untuk pelanggan dengan cara menyediakan petugas parkir yang siap untuk mengkoordinir kendaraan pelanggan agar lahan parkir tercukupi dan kendaraan tersusun rapi.
 - b. Memasang fasilitas kamera pengawas di beberapa titik untuk membuat pelanggan merasa aman atas kendaraan ataupun barang – barang pribadi milik mereka.
 - c. Menambah karyawan untuk bisa mempercepat kinerja dalam melayani pelanggan dengan memisahkan karyawan untuk setiap tugas yang diberikan seperti karyawan kasir dengan karyawan yang membuat makanan atau minuman berbeda.
 - d. Menyediakan dan menyampaikan menu makanan atau minuman spesial atau promo yang berbeda tiap harinya agar bisa membuat pelanggan tidak bosan dengan menu yang ada.

Saran Penelitian Selanjutnya

Terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah penelitian selanjutnya diharapkan lebih mengkaji lebih banyak referensi terkait tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen agar hasil penelitian lebih baik dan lengkap lagi.