

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa Aegis Coffee perlu memperhatikan *technical requirement* yang menjadi prioritas yaitu kualitas pelayanan karena memiliki nilai peringkat kepentingan kita tertinggi, dimana terdapat atribut yang dapat dipenuhi dengan kualitas pelayanan yaitu ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir yang memadai, kenyamanan suasana coffee shop, tersedia no smoking area, kecepatan dalam melayani pelanggan dan keramahan melayani pelanggan karena atribut tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Saran untuk Aegis Coffee, berdasarkan dengan hasil analisis data yang telah dilakukan yaitu memaksimalkan atribut-atribut yang penting bagi pelanggan dengan memprioritaskan kualitas pelayanannya sesuai target yang ingin dicapai oleh Aegis Coffee yaitu meningkatkan kualitas dari seluruh aspek yang ada di Aegis Coffee mulai dari produk, SDM, marketing dan fasilitasnya. Sehingga nantinya Aegis Coffee dapat bersaing dengan kompetitor baru yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

Yamit, Zulian. (2005), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta: Ekonisia