

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Skala kepentingan terhadap dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori sangat penting.
2. Skala kinerja layanan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori tinggi.
3. Pada dimensi bukti fisik, kehandalan, dan jaminan terdapat kategori yang telah baik pelaksanaannya dan harus dipertahankan. Pada indikator bukti fisik ada pada indikator X1.1 yaitu ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih dan pada dimensi kehandalan ada pada indikator X2.2 yang membahas perhitungan tagihan (*bill*) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya dan indikator indikator X4.3 yakni karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen.
4. Pada dimensi kehandalan dan daya tanggap terdapat kategori yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Pada indikator kehandalan ada pada yaitu indikator X2.1 yang membahas tentang karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan dan pada dimensi jaminan ada pada indikator X3.3 yang membahas tentang konsumen melayani konsumen dengan cepat dan tepat.

5. Dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kinerja yang tidak penting untuk ditingkatkan karena masuk dalam prioritas rendah. Pada dimensi bukti fisik ada pada indikator X1.2 yaitu penampilan karyawan kafe menarik dan rapih. Kemudian dalam dimensi kehandalan adapada indikator X2.3 yang membahas tentang makanan yang dipesan cepat disajikan. Di dimensi daya tanggap ada pada indikator X3.2 yang membahas tentang konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan. Pada dimensi jaminan ada pada indikator X4.2 yang membahas tentang konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe. Di dimensi empati terdapat pada indikator X5.4 yang membahas tentang karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kepada kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan maka penulis memberikan saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Warkop Masa Gitu (WMG). Saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Warkop Masa Gitu (WMG) perlu memperbaiki indikator – indikator yang berada pada kuadran A di dalam tabel kartesius yakni indikator X1.3 yang membahas kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca, indikator X1.4 yang membahas kafeu memiliki penerangan yang memadai, lalu ada indikator X2.1 yang membaha karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen. Kemudian ada pada indikator X3.1 yang membahas karyawan mengatasi masalah konsumen

dengan cepat, indikator X3.3 yang membahas karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat, indikator X4.1 yang membahas tentang konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan. Lalu ada pada indikator X5.1 yang membahas karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik, indikator X5.2 yang membahas pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu – buru dan indikator X5.3 yang membahas tentang karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal.

2. Warkop Masa Gitu (WMG) juga perlu memperbaiki beberapa indikator – indikator yang berada pada kuadran B dalam diagram kartesius yakni indikator X1.1 yang membahas ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih, indikator X1.2 yang membahas penampilan karyawan kafe menarik dan rapih dan indikator X4.2 yang membahas konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe.