

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Melihat dari hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan dan analisis pada bab sebelumnya tentang kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa membuat beberapa simpulan di bawah ini:

##### **1. Aspek *Tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place**

Berdasarkan hasil perhitungan pada bab IV, didapatkan nilai *mean* dari aspek *tangibles* adalah 3.5978 atau 71,96% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah baik. Ada beberapa indikator yang sudah memiliki nilai tinggi, yaitu kebersihan area ruang makan dan minum, kebersihan alat minum dan makan, kerapihan ruangan, kelengkapan alat minum dan makan dan keadaan *furniture*. Sedangkan indikator lainnya yang memiliki nilai rendah, yaitu: kebersihan toilet, kelengkapan fasilitas, penampilan karyawan, kejelasan sarana informasi dan penunjuk arah, tampilan menu, dan lokasi kafe.

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place bisa dikatakan memiliki area ruang minum dan makan yang di dalamnya tidak terdapat sampah,

alat minum dan makan bersih dari debu atau *spot* kotoran, ruangan dan *furniture* (sofa, kursi, dan meja) tertata dengan rapih, alat minum dan alat makan yang disediakan sesuai dengan minuman dan makanan yang disajikan, dan keadaan *furniture* (sofa, meja dan kursi) dalam keadaan baik dan terawat. Namun di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place toilet terlihat agak sedikit kotor, agak sedikit becek dan agak sedikit berbau. Lalu fasilitas yang disediakan tidak ada mushola dan *wi-fi*, karyawan berpenampilan agak sedikit kurang bersih dan agak sedikit kurang rapih, papan informasi dan penunjuk arah agak sedikit kurang terlihat jelas oleh pengunjung, *menu card* agak sedikit untuk dibaca dan dimengerti oleh pengunjung, dan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place terletak di Kawasan yang agak sedikit kurang strategis dan agak sedikit sulit untuk dijangkau.

## 2. Aspek *Responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Berdasarkan hasil perhitungan pada bab IV, didapatkan nilai *mean* dari aspek *responsiveness* adalah 3.4140 atau 68,28% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah baik. Ada beberapa indikator yang sudah memiliki nilai tinggi yaitu kesigapan karyawan dan kecepatan memberikan menu. Sedangkan indikator lainnya yang memiliki nilai rendah, yaitu: kecepatan proses pembersihan (*clear*

*up*), kecepatan penyajian makanan dan minuman, kecepatan proses pembayaran, dan kecepatan menangani keluhan pelanggan.

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place bisa dikatakan memiliki karyawan yang sigap dan terampil dalam menyambut dan melayani pengunjung, dan karyawan juga langsung memberikan menu serta memberikan penjelasan untuk bagaimana cara memesan menu. Namun di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place karyawan agak sedikit lambat dalam membersihkan meja maupun area yang kotor, karyawan juga agak sedikit lambat dalam penyajian minuman dan makanan kepada pengunjung, proses pemesanan dan pembayaran di sana agak sedikit lambat dan karyawan agak lambat dalam menangani keluhan pelanggan.

### **3. Aspek *Reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place**

Berdasarkan hasil perhitungan pada bab IV, didapatkan nilai *mean* dari aspek *reliability* adalah 3.5536 atau 71,07% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah baik. Ada beberapa indikator yang sudah memiliki nilai tinggi, yaitu: ketelitian karyawan dalam menerima pesanan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, kemampuan karyawan untuk menjual produk, dan keakuratan karyawan dalam menyajikan makanan dan minuman. Sedangkan indikator lainnya

yang memiliki nilai rendah, ialah kemudahan cara pembayaran dan kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu.

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place bisa dikatakan memiliki karyawan yang dapat menawarkan dan menjual menu dengan baik, karyawan selalu mengulangi pesanan sesuai dengan pesanan pengunjung, karyawan membawakan minuman dan makanan sesuai dengan pesanan pengunjung dan pengunjung merasa nyaman saat berkomunikasi dengan karyawan. Namun di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place karyawan kurang dapat menangani keluhan dengan baik dan cara pembayaran yang tersedia hanya secara *cash*.

#### **4. Aspek Assurance di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place**

Berdasarkan hasil perhitungan pada bab 4, didapatkan nilai *mean* dari aspek *assurance* adalah 3.6600 atau 73,2% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah baik. Ada beberapa indikator yang sudah memiliki nilai tinggi keramahan karyawan, keamanan kafe, dan kenyamanan kafe. Sedangkan indikator lainnya yang memiliki nilai rendah, yaitu: pengetahuan karyawan terhadap menu dan karyawan dapat menjual menu rekomendasi.

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place bisa dikatakan memiliki karyawan yang dapat menyapa pengunjung dengan ramah tamah, pengunjung merasa aman dan nyaman saat berada di Lereng Anteng

Panoramic Coffee Place. Namun di sana karyawannya agak sedikit kurang dalam pengetahuan menu dan agak kurang bisa merekomendasikan dan menjual menu yang sesuai dengan keinginan pengunjung.

#### **5. Aspek *Empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place**

Berdasarkan hasil perhitungan pada bab IV, didapatkan nilai *mean* dari aspek *empathy* adalah 3.4334 atau 68,67% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah baik. Ada beberapa indikator yang sudah memiliki nilai tinggi karyawan memberikan perhatian kepada pengunjung dan karyawan menerima keluhan pengunjung. Sedangkan indikator lainnya yang memiliki nilai rendah, yaitu: kesabaran karyawan dalam melayani dan menangani keluhan pengunjung.

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place bisa dikatakan memiliki karyawan yang mau membantu pengunjung yang mengalami kesulitan dan juga pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place menerima saran dan keluhan yang disampaikan langsung oleh pengunjung. Namun, di sana karyawan agak sedikit kurang memiliki kesabaran dalam memberikan pelayanan dan mendengarkan keluhan dari pengunjung.

#### **B. Implikasi**

Melihat dari hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan dan analisis pada bab sebelumnya tentang kualitas pelayanan di Lereng Anteng

Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa menjelaskan beberapa implikasi di bawah ini:

### **1. Implikasi Aspek *Tangibles***

Jika menerapkan aspek *tangibles* dengan baik akan lebih meningkatkan kebersihan, kerapihan dan juga kelengkapan pada suatu tempat seperti meningkatkan kebersihan toilet, ruang minum dan makan, kerapihan karyawan, dan fasilitas dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung yang datang.

### **2. Implikasi Aspek *Responsiveness***

Apabila aspek *responsiveness* diterapkan dengan baik, itu akan lebih meningkatkan kecepatan pelayanan/jasa maupun produk. Hal ini akan sangat bermanfaat saat keadaan sedang ramai seperti saat proses pembayaran, kecepatan dalam penyajian minuman dan makanan, juga pada saat proses *clear up*.

### **3. Implikasi Aspek *Reliability***

Aspek *reliability* bila dilaksanakan dengan baik dan sesuai, hasil yang bisa dirasakan langsung adalah meningkatnya kemudahan untuk menjual produk, meminimalisir kesalahan dalam pemesanan, dan dapat meningkatkan rasa percaya kepada karyawan.

### **4. Implikasi Aspek *Assurance***

Apabila pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place menerapkan aspek *assurance* dengan baik, akan dapat meningkatkan

kenyamanan tamu saat berada di sana, dan pada saat mengkonsumsi produknya.

## 5. Implikasi Aspek *Empathy*

Aspek *empathy* jika diterapkan dengan baik oleh pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, akan meningkatkan kesan yang baik bagi Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Caranya adalah dengan cara memberi perhatian kepada pengunjung dan dapat merasakan juga apa yang dikeluhkan oleh pengunjung di sana.

Dari lima implikasi tersebut bisa dibuat garis besar, yakni Lereng Anteng Panoramic Coffee Place merupakan salah satu bisnis kuliner yang tidak bisa terlepas dari aspek kualitas pelayanan maupun jasa. Maka dari itu, pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dituntut agar bisa menyediakan pelayanan dengan baik dan prima untuk membuat pengunjung-pengunjungnya puas. Lalu pada akhirnya hal tersebut akan berimbas pada pencapaian peningkatan pendapatan, yang *output*-nya mengarah kepada *profit* perusahaan . Untuk itu, kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place harus dapat memenuhi maupun melampaui ekspektasi para pengunjungnya agar mereka dapat merasakan kenyamanan, terpenuhi kebutuhannya, dan ingin kembali untuk berkunjung ke Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

### C. Saran

Melihat dari hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan dan analisis pada bab sebelumnya tentang kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa memberi beberapa saran di bawah ini:

#### 1. **Saran untuk Aspek *Tangibles***

Memang aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah dapat dikatakan baik, tapi masih terdapat sebagian indikator yang nilainya masih di bawah rata-rata. Dalam aspek *tangibles* berdasarkan dari hasil melalui *control chart* dapat dilihat bahwa indikator yang berada di bawah rata-rata dan perlu diperbaiki adalah kebersihan toilet, kelengkapan fasilitas, penampilan karyawan, kejelasan sarana informasi dan penunjuk arah, tampilan menu, dan lokasi kafe. Mengenai kebersihan toilet, perlu ada karyawan yang selalu *stand by* untuk membersihkan toilet atau bisa dilakukan pembersihan secara berkala misalkan setiap satu jam sekali untuk menjaga kebersihan toilet. Untuk kelengkapan fasilitas, perlu ditambah mushola dan *wi-fi* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Mengenai penampilan karyawan, pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place seharusnya bisa membuat standarisasi *grooming* dan kerapihan agar penampilan karyawan lebih baik. Lalu untuk kejelasan sarana informasi dan penunjuk arah, disarankan Pihak Lereng



Anteng Panoramic Coffee Place bisa menambahkannya di daerah yang menuju tenda dan untuk memperjelas mana yang termasuk wilayah Lereng Anteng Panoramic Coffee Place atau yang termasuk wilayah kafe lainnya. Kemudian untuk tampilan menu, pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place disarankan untuk bisa membuat menu yang lebih baik misalkan gambar beserta kejelasan setiap menunya agar lebih menarik dan bisa dimengerti oleh pengunjung yang ingin memesan makanan maupun minuman. Untuk masalah lokasi kafe, Lereng Anteng Panoramic Coffee Place memang lokasinya strategis di Kawasan Wisata Punclut. Namun akses untuk ke sana yang cukup sulit karena jalanan yang sempit dan menanjak, hal tersebut berada di luar kemampuan pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dikarenakan kontur alam.

## **2. Saran untuk Aspek *Responsiveness***

Meskipun aspek *responsiveness* sudah dikatakan baik, tapi masih terdapat beberapa indikator yang nilainya masih di bawah rata-rata. Dalam aspek *responsiveness* berdasarkan dari hasil melalui *control chart* dapat dilihat bahwa indikator yang berada di bawah rata-rata dan perlu diperbaiki adalah kecepatan proses pembersihan (*clear up*), kecepatan penyajian makanan dan minuman, kecepatan proses pembayaran, dan kecepatan menangani keluhan pelanggan. Mengenai kecepatan proses pembersihan (*clear up*), sebaiknya setelah pengunjung selesai makan langsung dilakukan proses pembersihan agar meja bisa siap untuk

digunakan oleh pengunjung selanjutnya. Lalu untuk kecepatan penyajian makanan dan minuman, butuh ditambahkan lagi tenaga kerja harian pada saat hari libur atau *weekend*. Setelah itu untuk kecepatan proses pembayaran, pihak manajemen lebih baik menyediakan dua *counter* pembayaran yaitu satu di bagian atas kafe dan satu lagi untuk di dekat tenda agar mempermudah pengunjung untuk melakukan pembayaran. Pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place juga harus mempertimbangkan indikator kecepatan menangani keluhan pelanggan, dengan cara menanyakan langsung kepada konsumen tentang bagaimana pelayanan yang diterima dan menampung *guest comment* dalam rangka evaluasi untuk pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

### **3. Saran untuk Aspek *Reliability***

Aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place memang sudah dikatakan baik, namun terdapat sebagian indikator yang nilainya masih di bawah rata-rata. Dalam aspek *reliability* berdasarkan dari hasil melalui *control chart* dapat dilihat bahwa indikator yang berada di bawah rata-rata dan perlu diperbaiki adalah kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu dan kemudahan cara pembayaran. Mengenai kemampuan karyawan ini menyangkut pada *training program* yang dilakukan oleh Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Pihak manajemen seharusnya memberikan pelatihan khusus atau memang benar-benar melakukan seleksi yang lebih ketat dalam merekrut karyawan. Lalu

untuk kemudahan cara pembayaran, sebaiknya pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place menyediakan metode pembayaran secara *debit* ataupun *e-money* seperti *gopay* atau *ovo cash*.

#### **4. Saran untuk Aspek Assurance**

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dianggap memang sudah memiliki aspek *assurance* yang baik, tapi masih terdapat beberapa indikator yang nilainya masih di bawah rata-rata. Dalam aspek *assurance* berdasarkan dari hasil melalui *control chart* dapat dilihat bahwa indikator yang berada di bawah rata-rata dan perlu diperbaiki adalah pengetahuan karyawan terhadap menu dan karyawan dapat menjual menu rekomendasi. Untuk kedua aspek tersebut, perlu dilakukan training khusus mengenai menu dan bagaimana cara menjual produk kepada pengunjung oleh pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

#### **5. Saran untuk Aspek Empathy**

Walaupun sudah dikatakan baik aspek *empathy* yang dimiliki oleh Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, namun masih terdapat sebagian indikator yang nilainya masih di bawah rata-rata. Dalam aspek *empathy* berdasarkan dari hasil melalui *control chart*, dapat dilihat bahwa indikator yang berada di bawah rata-rata dan perlu diperbaiki adalah kesabaran karyawan dalam melayani dan menangani keluhan pengunjung. Mengenai hal kesabaran karyawan, memang perlu pelatihan khusus mengenai cara

bagaimana mengatur emosi dan bagaimana cara dan trik untuk menghadapi pengunjung dengan karakteristik yang berbeda-beda.