

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor pelayanan yang perlu diperbaiki adalah atribut nilai *gap* terbesar antara harapan dan persepsi pelanggan. Berdasarkan data nilai *gap* terbesar, atribut yang paling prioritas untuk diperbaiki yaitu:

- Kebersihan toilet (*gap*: -2,73).
- Penataan ruangan yang tepat.
- Ketanggapan karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggan
- Tempat bersih dan nyaman

Memberikan informasi yang tepat dan jelas

Faktor-faktor tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan, sehingga harus menjadi fokus perbaikan.

2. Tingkat kualitas pelayanan Keppo Coffe saat ini secara keseluruhan belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan seluruh dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang menunjukkan nilai *gap* negatif. Dimensi *responsiveness* memiliki *gap* terbesar, yang menunjukkan bahwa karyawan perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan, ketanggapan, dan kemampuan dalam merespons kebutuhan serta keluhan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Keppo Coffee:

1. Meningkatkan fasilitas fisik, seperti memperluas ruang tunggu dan menjaga kebersihan lingkungan agar terlihat lebih nyaman.
2. Melakukan evaluasi rutin terhadap pelayanan melalui survei kepuasan pelanggan, agar manajemen mengetahui area mana saja yang perlu diperbaiki.
3. Meningkatkan manajemen stok dan efisiensi layanan, terutama untuk menu favorit, guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

4. Melatih karyawan dalam bentuk komunikasi dan teknik pelayanan, agar pelanggan merasa puas dan mempertahankan loyalitasnya.

