

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan UMKM Es Teh dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment (QFD)*, maka dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Evaluasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan, yaitu *Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati*, memiliki nilai GAP negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pelanggan terhadap layanan UMKM Es Teh masih berada di bawah ekspektasi mereka. Dimensi *Jaminan* menunjukkan kesenjangan tertinggi (-0,64), diikuti oleh *Bukti Fisik* (-0,40), *Empati* (-0,29), *Keandalan* (-0,28), dan *Daya Tanggap* (-0,22). Temuan ini mengisyaratkan perlunya perbaikan pada aspek keamanan layanan, profesionalisme staf, dan tampilan fisik gerai.

2. Identifikasi dan prioritas kebutuhan pelanggan

Melalui pendekatan *Servqual*, kebutuhan pelanggan berhasil diidentifikasi dan diprioritaskan berdasarkan tingkat kesenjangan yang dirasakan. Prioritas utama terletak pada peningkatan keandalan layanan, diikuti oleh aspek bukti fisik dan daya tanggap. Hal ini menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran.

3. Penerapan *quality function deployment (QFD)* dan penyusunan *house of quality*

Tahapan QFD menghasilkan lima solusi teknis utama, yaitu:

- a. SOP layanan cepat (H1)
- b. Pelatihan terhadap Penjual (H2)
- c. Pengawasan Kebersihan (H3)
- d. Penataan Area Penjualan (H4)
- e. Penggunaan Peralatan dan Kemasan Higienis (H5)

Dari hasil matriks House of Quality, solusi teknis yang memiliki bobot prioritas tertinggi adalah *Pelatihan terhadap Penjual* dengan skor 75, diikuti oleh *Penataan Area Penjualan* (70) dan *SOP Layanan Cepat* (61). Hal ini menekankan bahwa peningkatan kualitas SDM dan manajemen operasional memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

4. Pencapaian tujuan penelitian

Penelitian ini berhasil mencapai seluruh tujuan yang telah dirumuskan, yaitu mengevaluasi kualitas layanan UMKM Es Teh, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang paling memengaruhi kepuasan, serta merumuskan solusi teknis berbasis pendekatan QFD. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dijadikan acuan strategis bagi UMKM dalam menyusun program peningkatan layanan berbasis kebutuhan pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait, khususnya pengelola UMKM Es Teh:

1. Peningkatan Kompetensi Staf Penjual

Diperlukan pelatihan rutin yang berfokus pada keterampilan komunikasi, pengetahuan produk, dan penanganan keluhan pelanggan untuk meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan.

2. Penerapan SOP Layanan Cepat dan Konsisten

Pengembangan dan implementasi SOP yang jelas dalam seluruh proses pelayanan akan membantu menjaga konsistensi kualitas dan efisiensi operasional, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

3. Penataan Fasilitas dan Kebersihan Gerai

Perbaikan terhadap aspek fisik gerai, seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan tempat, perlu menjadi perhatian utama agar dapat menciptakan suasana yang mendukung pengalaman positif pelanggan.

4. Pemantauan dan Evaluasi Berkala

UMKM Es Teh disarankan untuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala guna mengidentifikasi potensi permasalahan sejak dini dan menyesuaikan strategi peningkatan layanan sesuai dengan dinamika kebutuhan pelanggan.

5. Replikasi Strategi Ke Gerai Lain

Strategi yang telah terbukti efektif dari hasil penelitian ini dapat dijadikan model untuk diterapkan di gerai-gerai Es Teh lainnya guna menjaga kualitas layanan yang seragam di seluruh cabang.

Dengan mengadopsi saran-saran tersebut secara konsisten, UMKM Es Teh diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta bersaing secara berkelanjutan di pasar minuman siap saji yang kompetitif.

