

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada *Roemi Ice Cream* belum memenuhi harapan konsumen, karena dalam perhitungan menggunakan metode *Service Quality* didapatkan hasil nilai rata-rata kualitas pelayanan seluruh dimensi *Service Quality* adalah 0,87.
2. Atribut – atribut yang harus diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan pada *Roemi Ice Cream* dengan pengolahan menggunakan metode Kano adalah sebagai berikut :
 - a. Kategori *Must Be* (Ditingkatkan)
 Atribut yang masuk dalam kategori ini meliputi “Kebersihan dalm ruangan maupun luar ruangan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,83, Kecepatan dalam penyajian pesanan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,79 dan Kemudahan dalam pembayaran dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,27”.
 - b. Kategori *One Dimensional* (Dipertahankan)
 Atribut yang termasuk dalam kategori ini meliputi “Kondisi meja dan kursi nyaman dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,44, Kondisi kamar mandi yang bersih dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,77, Terdapat sarana komunikasi dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar 0,29, Keakuratan perhitungan oleh kasir pada saat membayar dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,73, Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,37, Kemudahan dalam memesan

makanan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,60, Tingkat kesabaran karyawan dalam menerima keluhan pelanggan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,77, Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang tersedia dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,47, dan Tempat parkir aman dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,44”.

c. Kategori *Attractive* (Diperhatikan)

Atribut yang termasuk dalam kategori ini meliputi “Suhu ruangan nyaman dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,81, Terdapat fasilitas lengkap (Wi-Fi, TV, Music) dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,36, Penampilan karyawan rapi dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,90, Pelayanan pegawai ramah dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,87, Pihak *caffe* memberikan perhatian lebih kepada pelanggan ketika tempat duduk penuh dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,40, Pihak *caffe* tanggap dengan cepat ketika menerima keluhan pelanggan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,64, Keamanan pelanggan saat berada di *caffe* dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar 0,39, Karyawan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,69, Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,53 dan Pihak *caffe* memberikan solusi mengenai keluhan pelanggan dengan nilai *Service Quality* (GAP) sebesar -0,44”.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak Roemi *Ice Cream* sebagai berikut:

1. Diberikan pelatihan-pelatihan khusus pada para pegawai mengenai pelayanan yang baik dan juga lebih ketat dalam menyeleksi pegawai yang dapat beradaptasi dan mudah belajar akan hal-hal baru.

2. Perlunya pengukuran kualitas layanan agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga kepuasan konsumen tetap terjaga dari waktu ke waktu.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan metode yang digunakan dan sebaiknya perlu mempertimbangkan biaya, karena biaya sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terutama bisnis kuliner.

