

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan diskusi atas penilaian kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *servqual* dan metode Kano, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan metode *servqual* dapat diketahui terdapat bahwasannya dimensi *responsiveness* memiliki nilai *quality* 1,06 dan dimensi *emphaty* memiliki nilai *quality* 1,01. Sedangkan nilai *quality* dimensi *tangible* 0,922, nilai *quality* dimensi *reliability* dan dimensi *assurance* adalah 0,99. Jika nilai *quality* ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.
2. Dengan menggunakan metode Kano, dapat ditentukan bahwasannya terdapat delapan atribut yang perlu diperhatikan yang merupakan kategori *one-dimensional*, atribut tersebut adalah kebersihan dan kerapian karyawan, tempat parkir yang memadai, ketersediaan fasilitas (*wifi*, *toilet*, *no-smoking area*), ketepatan menu yang disajikan dengan pesanan, konsistensi cita rasa yang sama dan tidak berubah-ubah, pihak manajemen merespon keluhan pelanggan, rasa aman dan nyaman saat berada di Searah *coffee shop*, dan karyawan mencatat pesanan dengan benar.
3. Usulan perbaikan untuk Searah *coffee shop* adalah pihak manajemen perlu memberikan pelatihan kepada karyawan terkait informasi menu yang tersedia, karyawan perlu menjaga konsistensi cita rasa yang di miliki oleh Searah *coffee shop* dengan cara konsisten menggunakan jenis kopi, jenis susu, jenis

mayonnaise, jenis saos, dan konsisten dalam memilih pemasok bahan baku, pihak Searah *coffee shop* perlu menambah karyawan di bagian *public relation* untuk mengurus kerjasama dengan pihak peneydia jasa pembayaran digital, pemilik perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan memiliki rasa tanggung jawab dan mampu bersikap profesional saat bekerja, pihak manajemen perlu memberikan alokasi dana untuk menambah kecepatan *wifi*, pemilik perlu memberikan alokasi dana untuk pelatihan karyawan agar karyawan mampu bekerja professional dan memiliki rasa empaty dalam bekerja, dan pemilik perlu membeli atau menyewa lahan di sekitar Searah *coffee shop* agar tempat parkir memadai.

6.2 Saran

Penelitian ini membahas mengenai penilaian kualitas pelayanan di Searah *coffee shop* mmenggunakan metode *servqual* dan metode Kano dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi *servqual*. Setelah mengetahui atribut dari dimensi tersebut, metode Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut apa saja yang memang memuaskan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan menggunakan metode QFD yang memiliki tujuan untuk menggali keinginan dan harapan konsumen dengan cara mendengarkan konsumen (*voice of customer*) lebih dalam lagi, agar perusahaan tersebut mengetahui prioritas kualitas pelayanan apa saja yang sebenarnya diinginkan oleh pembeli di Searah *coffee shop*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia dan Jatiningrum (2020). Evaluasi kualitas layanan kedai kopi melalui model IPA Kano. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industry*, 14(1), 75-85.
[Http://dx.doi.org/10.22441/pasti.2020.v14i1.008](http://dx.doi.org/10.22441/pasti.2020.v14i1.008)
- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2000). Analisis kepuasan pelanggan di PT. X. Jakarta. *Teknik Industri Universitas Mercu Buana*, 2(1), 28-37.
<https://media.neliti.com/media/publications/102194-id-analisis-kepuasan-pelanggan-di-pt-x-deng.pdf>
- Chen, K. J., Yeh, T. M., Pai, F. Y., & Chen, D. F. (2018). Integrating refined Kano model for service quality improvement in healthy fast-food chain restaurants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(7), 1-16. Doi: 10.3390/ijerph15071310
- Chen, Y. H., Chou, Y. L., Tsai, C. L., & Chang, H. C. (2018). Evaluating car centre service quality with modified Kano model based on the first-time buyer's age. *Cogent Business and Management*, 5(1), 1-11. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1441593>
- Dewi dan Aspiranti (2021). Analisis kualitas pelayanan jasa coffee shop dengan menggunakan model Kano untuk meningkatkan kepuasan konsumen. *Universitas Islam Bandung*, 7(2), 468-472.
[Http://dx.doi.org/10.29313/v0i0.30928](http://dx.doi.org/10.29313/v0i0.30928)
- Kay C dan Pawitra (2001). Integrating Servqual and Kano model into QFD for service excellence development. *National University of Singapore*, 11(6), 418-430.
<https://doi.org/10.1108/eum0000000006520>
- Moenir, H. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin. (2017). Analisis kualitas layanan dengan metode Kano berdasarkan dimensi Servqual pada PT. AKR. *Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 4 (2), 1-6. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/view/1402/1113>
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, I. L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_servqual_a_multiple_item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Shofiana, R., Widyatmaja, I. N., & Sari, N. R. (2019). Faktor-faktor yang menentukan keputusan pembelian produk dan jasa di titik temu coffee sminyak. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.24843/jkh.2019.v03.i01.p015>
- Sugiyono (2014). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2002). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung.
- Sulistiawan, A. (2017). Integrasi metode Kano dan QFD untuk peningkatan pelayanan pendidikan studi kasus di smk negeri 1 baureno. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*, 4(1), 48-55. https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/2017/11/prosiding2017_id010.pdf
- Sumaryono. (2013). Analisis kualitas jasa layanan pencucian mobil dengan metode Servqual, Kano dan AHP di paddock gresik. *Universitas Muhammadiyah Gresik*, 3(1), 1-11. <https://onesearch.id/record/ios13350.1517/description>
- Surya, I., Wiranatha, A. S., & Yoga, I. S. (2020). Analisis kualitas layanan kepada konsumen di nocturnal coffee Bali dengan menggunakan metode Kano. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 551-561. <https://doi.org/10.24843/jrma.2020.v08.i04.p08>
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pratama.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.

- Uzunboyly (2016). Service quality in international conference industry; a case study of WCES 2015. *University of Nicosia, Nicosia*, 39(16),44-56. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30239-8](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30239-8) PT. Indeks.
- Yunus, N., Zulkeflee, M., Razak, A., & Ilias, A. (2013). Expectation towards mcdonald's malaysia: a study on service quality. *International Journal of Independent Research and Studies*, 2(3), 119-129.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2306212