

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab – bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator yang menjadi prioritas utama tetapi belum sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu terdapat pada kuadran A yang meliputi:
 - Ketepatan waktu penyajian hidangan.
 - Melakukan pelayanan dengan sangat baik terhadap semua konsumen.
2. Indikator yang termasuk pada kuadran B ini merupakan atribut yang harus di pertahankan pelaksanaannya karena sesuai dengan pelanggan, atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah :
 - Kenyaman ruangan kafe
 - Komunikasi pelayan dengan konsumen sudah baik.
 - Pengetahuan pelayan akan fasilitas serta menu yang tersedia.
 - Keramahan pelayan kafe dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - Keamanan kafe.
3. Indikator yang ada dalam kuadran C ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Indikator yang termasuk pada kuadran ini adalah :
 - Kesesuaian harga yang diterima dengan yang di janjikan.
 - Pelayan dapat menangani keluhan dengan baik.
 - Kecepatan dalam melayani konsumen..

- Pemahaman kafe terhadap keinginan konsumen
 - Tidak adanya status sosial dalam melayani.
4. Indikator yang ada dalam kuadran D ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan oleh pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan. Yang termasuk pada kuadran ini adalah :
- Penampilan pelayan kafe cukup rapih.
 - Keunikan konsep kafe yang digunakan.
 - Keramahan pelayan terhadap konsumen.
 - Perhatian pelayanan secara individual sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diberikan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan.

1. Hendaknya memberikan kepastian waktu penyajian hidangan makanan dengan tepat.
2. Hendaknya kafe memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap konsumen.
3. Sudah seharusnya pihak kafe mempertahankan nilai – nilai yang sudah baik kepada konsumen, serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Cristhoper, Lovelock & Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. Indeks.
- Durianto, Darmadi. Sugiarto, Tony Sitingjak. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merk*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, dkk. (2002). *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*. Yogyakarta : Andi.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Latan, Hengky. 2014. *Aplikasi Analisis Data Statistik untuk Ilmu Sosial Statis dengan STATA*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Lovelock Christoper, Jochen Wirtz & Jacky Mussry. (2013). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 2 Edisi ke Tujuh*, Jakarta : Erlangga.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan customer Stafication*. Bandung: PT ALUMNI.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi* Bandung: ALFABETA.
- Payne, Adrian. (2007). *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)* .Jakarta: Salemba Empat.

- Ratminto, Winarsih, & Atik Septi. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saladin, Djaslim. (2007). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: CV Linda Karya.
- Sentono, Sukardi H. Firsan Nova, & Atik Isnawati. (2010). *Buku Panduan dan Prosedur*. Jakarta: Universitas Darma Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Stratergi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta. PT. Indeks.

LAMPIRAN A

KUESIONER

Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Kafe Waha Kitchen Awan Lounge Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya Tri Sulandari Adi Kiswani bermaksud mengadakan penelitian pada konsumen kafe Waha Kitchen Awan Lounge. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada konsentrasi Manajemen Pemasaran. Tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kafe Waha Kitchen Awan Lounge”.

Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan Saudara untuk bersedia mengisi instrumen penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Terima kasih atas waktu yang saudara berikan untuk menjawab angket ini.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Mohon angket ini di isi Saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pertanyaan – pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah dan benar. Oleh sebab itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Saya mengucapkan terimakasih kepada Saudara/i atas partisipasinya guna menyukseskan penelitian ini.

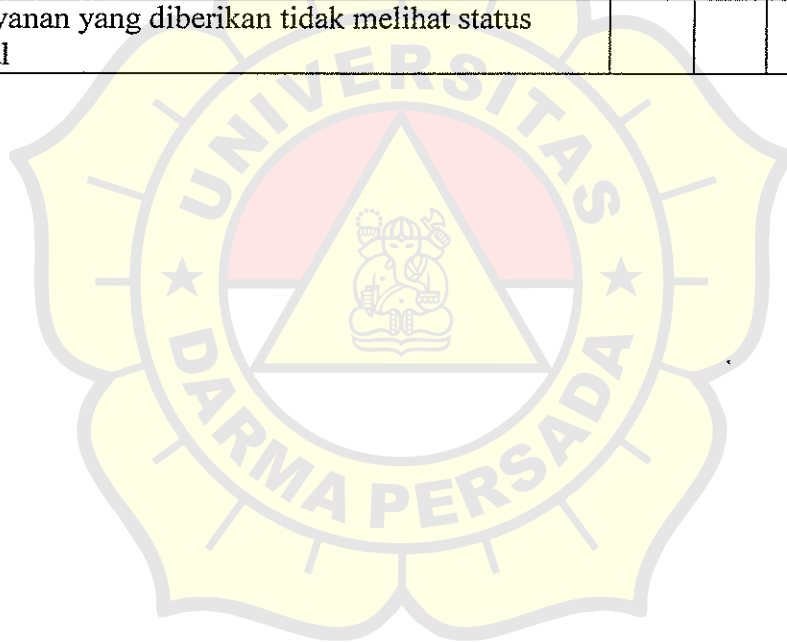
A. Screening Question

1. Sudah berapa kali anda berkunjung ke Waha Kitchen Awan Lounge ini ?
 - a. < 2 kali (terima kasih, Anda tidak perlu melanjutkan)
 - b. ≥ 2 kali (Silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)

B. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. ≤ 18 Tahun
 - b. $>18 - 40$ tahun
 - c. > 40 tahun
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Wirausaha

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Reliability (Kehandalan)						
1	Penyajian yang diberikan tepat waktu sesuai yang dijanjikan oleh pihak kafe					
2	Pelayanan yang dilakukan oleh pihak kafe sangat baik					
3	Harga sesuai yang dijanjikan pihak Kafe					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
1	Pelayan kafe dapat menangani keluhan dengan baik					
2	Pelayan kafe ramah dalam menjawab pertanyaan konsumen					
3	Pelayan kafe sangat cepat melayani konsumen					
Assurance (Jaminan)						
1	Pelayan kafe memiliki pengetahuan yang baik akan menu dan fasilitas yang ada					
2	Pelayan kafe sangat ramah terhadap konsumen					
3	Fasilitas tempat makan di kafe sangat aman					
Empathy (Kepedulian)						
1	Perhatian pelayanan secara individual sangat baik					
2	Pihak kafe sangat memahami keinginan konsumen					
3	Pelayanan yang diberikan tidak melihat status sosial					



Kinerja

No	Tangible			Reability			Responsiveness			Assurance			Empathy			Total
	Ind 1	Ind 2	Ind 3	Ind 4	Ind 5	Ind 6	Ind 7	Ind 8	Ind 9	Ind 10	Ind 11	Ind 12	Ind 13	Ind 14	Ind 15	
1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	52
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50
5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	50
6	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	52
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
8	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
10	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	65
11	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
12	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	62
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	58
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
16	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	59
17	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	55
18	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	54
22	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	56
23	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59

83	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	59
84	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	59
85	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	64	
86	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	63	
87	5	4	3	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	66	
88	4	3	3	1	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	57	
89	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	51	
90	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	63	
91	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	60	
92	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	66	
93	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59	
94	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	59	
95	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	64	
96	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
97	5	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	66	
98	4	3	3	1	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	57	
99	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	51	
100	5	3	3	2	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	63	
TOTAL	0.445	0.404	0.482	0.602	0.558	0.480	0.707	0.736	0.623	0.428	0.604	0.590	0.464	0.658	0.446	6061

Kepentingan

No	Tangible			Reability			Responsiveness			Assurance			Empathy			Total
	Ind 1	Ind 2	Ind 3	Ind 4	Ind 5	Ind 6	Ind 7	Ind 8	Ind 9	Ind 10	Ind 11	Ind 12	Ind 13	Ind 14	Ind 15	
1	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
2	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	1	4	5	61
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	69
4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	68
5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	61
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	71
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	66
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	59
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	62
13	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
14	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	66
16	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	1	48
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	58
18	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
19	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	60
22	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	56
23	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	67
24	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	66
25	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	69

LAMPIRAN C

Rata - rata Jawaban Responden

No.	Indikator - Indikator yang mempengaruhi Kualitas Peayanan pada Kafe Waha Kitchen Awan Lounge	Kepentingan \bar{Y}	Kinerja \bar{X}
1	Ruangan di Kafe yang nyaman	4.30	4.39
2	Penampilan pelayan kafe yang rapih	4.00	4.16
3	Konsep Kafe yang unik	4.16	4.20
4	Penyajian hidangan yang cepat	4.28	3.43
5	Pelayanan yang baik	4.43	3.84
6	Harga sesuai yang dijanjikan pihak Kafe	4.12	3.93
7	Pelayan kafe dapat menangani keluhan dengan baik	4.10	4.02
8	Pelayan Kafe komunikatif	4.19	4.09
9	Pelayan kafe sangat cepat melayani konsumen	4.12	3.97
10	Pelayan kafe memiliki pengetahuan yang baik akan menu dan fasilitas yang ada	4.39	4.28
11	Pelayan kafe sangat ramah terhadap konsumen	4.29	4.20
12	Keamanan kafe yang baik	4.48	4.10
13	Perhatian pelayanan secara individual	3.88	4.05
14	Pihak kafe sangat memahami keinginan konsumen	4.00	3.94
15	Pelayanan yang diberikan tidak melihat status sosial	4.11	4.01
	Rata-rata dari rata"	4.19	4.04

LAMPIRAN D

Uji Validitas

Indikator	r hitung Kinerja	r tabel	Keterangan
Indikator_1	0.445	0.197	Valid
Indikator_2	0.404	0.197	Valid
Indikator_3	0.482	0.197	Valid
Indikator_4	0.602	0.197	Valid
Indikator_5	0.558	0.197	Valid
Indikator_6	0.480	0.197	Valid
Indikator_7	0.707	0.197	Valid
Indikator_8	0.736	0.197	Valid
Indikator_9	0.623	0.197	Valid
Indikator_10	0.428	0.197	Valid
Indikator_11	0.604	0.197	Valid
Indikator_12	0.590	0.197	Valid
Indikator_13	0.464	0.197	Valid
Indikator_14	0.658	0.197	Valid
Indikator_15	0.446	0.197	Valid

LAMPIRAN E
Uji Reliabilitas

TANGIBLE

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,689	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator_1	8,36	1,667	,442	,674
Indikator_2	8,59	1,376	,579	,505
Indikator_3	8,55	1,139	,522	,595

REABILITY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator_1	7,77	1,512	,571	,585
Indikator_2	7,36	1,748	,676	,463
Indikator_3	7,27	2,159	,388	,784

RESPONSIVENESS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator_1	8,06	1,552	,746	,632
Indikator_2	7,99	1,929	,614	,776
Indikator_3	8,11	1,594	,616	,781

ASSURANCE

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator_1	8,30	1,242	,534	,748
Indikator_2	8,38	1,107	,744	,518
Indikator_3	8,48	1,181	,525	,766

EMPATHY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator_1	7,95	1,422	,699	,684
Indikator_2	8,06	1,633	,675	,716
Indikator_3	7,99	1,586	,592	,798

LAMPIRAN F

DIAGRAM KARTESIUS

No.	Indikator - Indikator yang mempengaruhi Kualitas Peayanan pada Kafe Waha Kitchen Awan Lounge	Penilaian Kepentingan	Rata - Rata dari Kepentingan	Penilaian Kinerja	Rata - Rata dari Kinerja
1	Ruangan di Kafe yang nyaman	430	4.30	439	4.39
2	Penampilan pelayan kafe yang rapih	400	4.00	416	4.16
3	Konsep Kafe yang unik	416	4.16	420	4.20
4	Penyajian hidangan yang cepat	428	4.28	343	3.43
5	Pelayanan yang baik	443	4.43	384	3.84
6	Harga sesuai yang dijanjikan pihak Kafe	412	4.12	393	3.93
7	Pelayan kafe dapat menangani keluhan dengan baik	410	4.10	402	4.02
8	Pelayan kafe ramah dalam menjawab pertanyaan konsumen	419	4.19	409	4.09
9	Pelayan kafe sangat cepat melayani konsumen	412	4.12	397	3.97
10	Pelayan kafe memiliki pengetahuan yang baik akan menu dan fasilitas yang ada	439	4.39	428	4.28
11	Pelayan kafe sangat ramah terhadap konsumen	429	4.29	420	4.20

12	Keamanan kafe yang baik	448	4.48	410	4.10
13	Perhatian pelayanan secara individual	388	3.88	405	4.05
14	Pihak kafe sangat memahami keinginan konsumen	400	4.00	394	3.94
15	Pelayanan yang diberikan tidak melihat status sosial	411	4.11	401	4.01
	Rata-rata dari rata"	6285	4.19	6061	4.04

DIAGRAM KARTESIUS KUALITAS PELAYANAN

