

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Terdapat 25 atribut *Voice of Customer* (VoC) yang kemudian atribut atribut tersebut dibagi kedalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Berikut merupakan atribut VOC:
  - a. Tempat parkir yang luas
  - b. *Layout* ruangan yang teratur
  - c. Ruangan yang bersih
  - d. Jumlah nampan yang memadai
  - e. Terdapat label harga produk pada masing-masing produk
  - f. Terdapat berbagai variasi rasa
  - g. Tampilan produk menarik
  - h. Ada katalog/gambar produk
  - i. Kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen
  - j. Penampilan karyawan
  - k. Tersedianya pembayaran melalui kartu debit/kredit

- l. Karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan
  - m. Produk yang dijual sudah ditata rapi
  - n. Produk yang dijual lengkap (*Taart, Snack, & Bakery*)
  - o. Kecepatan pelayanan
  - p. Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi
  - q. Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen
  - r. Kecepatan transaksi pembayaran
  - s. Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia
  - t. Jaminan penggantian produk jika ada produk yang rusak/cacat
  - u. Keamanan berbelanja (Rekaman CCTV)
  - v. Adanya solusi yang diberikan mengenai keluhan pelanggan
  - w. Keramahan/kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta
  - x. Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi
  - y. Karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami
2. Terdapat 18 respon teknik yang dapat dilakukan oleh Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* dalam memperbaiki kualitas pelayanannya, yaitu:
- a. Memperbaiki *layout* parkir.
  - b. Melakukan evaluasi *layout* ruangan setiap tahun.
  - c. Membuat jadwal piket.
  - d. Menambah nampan.

- e. Menambah kreatifitas tampilan produk
  - f. Menampilkan katalog di meja tunggu atau di dekat kasir.
  - g. Memberikan *training* kepada karyawan baru.
  - h. Melakukan *training* pelayanan.
  - i. Menambah variasi rasa.
  - j. Menambah jenis produk yang dijual sesuai tren.
  - k. Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan.
  - l. Memperbaiki *layout* kasir.
  - m. Menerapkan SOP.
  - n. Meningkatkan pengawasan dan *Quality Control*.
  - o. Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran.
  - p. Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran.
  - q. Menambahkan jumlah kamera pengawas (CCTV).
  - r. Memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berupa bonus.
3. Berdasarkan hasil perhitungan pada *Realitionship Matrix* dari 18 respon teknik, memberikan *training* kepada karyawan baru dan *training* pelayanan merupakan respon teknik yang harus di prioritaskan oleh perusahaan. Berikut ini merupakan urutan *ranking* untuk setiap respon teknik yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi hingga terendah:
- a. Memberikan training kepada karyawan baru. (*Ranking 1*)
  - b. Melakukan training pelayanan. (*Ranking 1*)
  - c. Menerapkan SOP. (*Ranking 2*)

- d. Memperbaiki *layout* kasir. (*Ranking 3*)
- e. Menambah jenis produk yang dijual sesuai tren. (*Ranking 4*)
- f. Menambah variasi rasa. (*Ranking 5*)
- g. Meningkatkan pengawasan dan *Quality Control*. (*Ranking 6*)
- h. Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran. (*Ranking 7*)
- i. Melakukan evaluasi *layout* ruangan setiap tahun. (*Ranking 8*)
- j. Menambah kreatifitas tampilan produk (*Ranking 9*)
- k. Memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berupa bonus. (*Ranking 10*)
- l. Menampilkan katalog di meja tunggu atau di dekat kasir. (*Ranking 11*)
- m. Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran. (*Ranking 11*)
- n. Menambahkan jumlah kamera pengawas (CCTV). (*Ranking 12*)
- o. Membuat jadwal piket. (*Ranking 13*)
- p. Memperbaiki *layout* parkir. (*Ranking 14*)
- q. Menambah nampan. (*Ranking 15*)
- r. Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan. (*Ranking 15*)

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Bagi Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*
  - a. Berdasarkan hasil dari tingkat kepentingan matrik House of Quality.  
Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* sebaiknya memprioritaskan pada pemberian *training* kepada karyawan, *training* pelayanan, dan

penerapan SOP karena merupakan respon teknik yang mendapat nilai tingkat kepentingan tertinggi. Ketiga respon teknik tersebut memiliki pengaruh yang besar jika dilakukan, karena dapat memenuhi banyak kebutuhan konsumen dan dapat mendukung pelaksanaan respon teknik lainnya.

b. Berdasarkan analisis pesaing.

Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* sebaiknya memprioritaskan pada kebutuhan konsumen mengenai lahan parkir. Dari hasil analisis pesaing menunjukkan bahwa lahan parkir mendapatkan nilai (*poor*) paling rendah dibandingkan dengan 2 pesaingnya. Diharapkan pihak Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* dapat memberikan lahan parkir yang memadai bagi konsumen agar konsumen merasa nyaman.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode wawancara dan tidak terpacu menggunakan kuisioner dalam mencari data agar dapat menggali informasi lebih dalam, serta menambah jumlah dimensi kualitas produk/pelayanan dan melakukan penelitian di obyek yang lebih besar.

### **C. Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam penelitian, adapun keterbatasan penelitian ini adalah peneliti terlalu terpacu pada kuisioner dalam mencari data.