

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap *Coffee Shop Independent JSL Coffee*. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dapat diukur dari aspek TERRA yang dijalankan dengan baik adalah aspek *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty* dan *assurance* dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 5.1.1 *Tangible*

Pada aspek *tangible* ini menjadi salah satu keunggulan dari kualitas pelayanan JSL karena konsumen merasa nyaman ketika mengunjungi JSL *coffee* karena JSL memiliki fasilitas dan peralatan yang memadai seperti tempat yang disediakan oleh JSL luas memiliki WIFI dan AC, memiliki peralatan *coffee* seperti *Espresso Grinder*, *Dripper*, dan *V60*. Aspek *tangible* ini menjadi salah satu alasan konsumen untuk kembali menikmati kopi di JSL

##### 5.1.2 *Responsiveness*

Pada aspek ini karyawan memberikan pelayanan yang sigap kepada kosnumen karyawan sigap dalam memberika informasi yang jelas kepada konsumen serta membantu konsumen dengan sigap ketika konsumen membutuhkan bantuan

##### 5.1.3 *Reliability*

Pada aspek ini tedapat kekurangan dan kelebihan.Kelebihan pada aspek ini adalah karyawan memiliki kemampuan dalam membuat *latte art* dan mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen mengenai produk yang dijual. Kekurangan dari aspek ini adalah mengenai kurangnya pemahaman mengenai

bahan-bahan di minuman *favorite* JSL

#### 5.1.4 *Emphaty*

JSL memiliki kekurangan didalam aspek empati ini seperti kurangnya karyawan JSL memperhatikan konsumen. Karyawan JSL hanya memberikan sapaan ketika konsumen baru datang seharusnya didalam aspek ini karyawan mampu memberikan perhatian yang lebih seperti menawarkan ruangan sesuai dengan kebutuhan konsumen, memberikan rekomendasi minuman sesuai dengan minuman *favorite* konsumen.

#### 5.1.5 *Assurance*

JSL memiliki kekurangan dan kelebihan didalam aspek ini. Kelebihannya adalah pihak JSL memasang CCTV sehingga konsumen merasa aman dan percaya bahwa JSL dapat memantau kedai kopinya sehingga dapat terhindar dari hal yang tidak diinginkan.

Kekurangan dari aspek ini adalah kurangnya manajemen pengawasan oleh pihak JSL karena peneliti melihat karyawan JSL sedang tidur di area sofa konsumen sehingga terlihat tidak *professional*.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang akan diberikan didalam penelitian ini adalah:

- 1) Peneliti menyarankan pihak JSL untuk memperbesar logo yang berada di pintu masuk JSL sehingga konsumen dapat mengetahui letak JSL *coffee* dengan mudah
- 2) Meningkatkan aspek dari kualitas pelayanan yang masih kurang seperti aspek *emphaty*, *reliability* dan *assurance* dengan mengadakan *briefing* setiap satu kali dalam seminggu agar mampu mencapai kualitas pelayanan yang maksimal.
- 3) Peneliti menyarankan agar pihak JSL dapat mengatur jadwal karyawan dengan baik dan meningkatkan manajemen

pengawasan sehingga tidak ada lagi karyawan yang bisa bersantai di area sofa tamu.

- 4) Peneliti menyarankan kepada pemilik untuk membuat kotak saran agar pihak JSL dapat mengetahui keinginan dari konsumen sehingga dapat menjadi masukan mengenai perubahan untuk pelayanan yang masi kurang. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- 5) Peneliti menyarankan agar pihak JSL dapat membuatkan seragam untuk para karyawan JSL, dengan memiliki seragam JSL dapat memperlihatkan identitas JSL.

