

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan untuk menjawab tujuan dari penelitian dan saran yang diberikan untuk pemilik Awal Mula Coffee.

5.1 Kesimpulan

Penelitian perbaikan kualitas pelayanan menggunakan atribut *Marketing Mix* (7P) untuk perusahaan Awal Mula Coffee dengan menggunakan metode *Importance Performance Matrix* dan *Cause and Effect Analysis* menghasilkan 7 atribut yang perlu perbaikan dan terdapat 12 usulan perbaikan.

Terdapat 7 atribut yang perlu diperbaiki dikarenakan berada di dalam kuadran satu pada grafik *Importance Performance Analysis* (IPA). yaitu kursi secara keseluruhan tidak nyaman digunakan (*physical evidence*) mendapatkan usulan untuk mengganti kursi yang terdapat sandaran dan dudukan yang empuk, membuat penjadwalan untuk perawatan dan pengecekan kursi, dan memberikan busa pada dudukan kursi. Meja secara keseluruhan tidak nyaman digunakan (*physical evidence*) mendapatkan usulan menyediakan keranjang yang untuk menyimpan barang bawaan konsumen dan mengganti meja dengan ukuran yang lebih besar. lokasi tidak terjangkau (*physical evidence*), lingkungan *outdoor* terlihat kotor (*physical evidence*) mendapatkan usulan dengan memasukkan kursi ke dalam Gudang pada saat hujan, pembuatan *Job Analysis*, membuat jadwal pembersihan pada saat jam operasional, penambahan tempat sampah. lingkungan toilet kotor

(*physical evidence*) mendapatkan usulan mengganti tempat sampah dengan ukuran yang lebih besar, dan dibuat jadwal untuk pembersihan secara rutin pada jam operasional. Porsi minuman tidak sesuai (*product*) mendapatkan usulan mengganti gelas dengan ukuran yang lebih besar dan estetik. Jumlah kursi tidak memadai (*physical evidence*) mendapatkan usulan dibuatkan jadwal untuk pemeriksaan jumlah kursi yang layak pakai dan perbaikan untuk kursi yang rusak, dan mengingatkan konsumen untuk memakai kursi secara hati-hati.

5.2 Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan, ada beberapa saran yang diberikan oleh penulis untuk perusahaan yaitu: Mengimplementasi usulan perbaikan yang sudah diusulkan lalu meminta *feedback* kepada konsumen terhadap kinerja yang sudah diberikan oleh Awal Mula Coffee dengan atribut *marketing mix (7P)*.

Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan pembuatan SOP mengenai pembersihan secara rutin terhadap daerah *outdoor*, toilet, pemeriksaan jumlah kursi, dan perawatan kursi dikarenakan SOP belum pernah dibuat.

