

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan berupa:

- a. Faktor *tangibles* atau fasilitas fisik menjadikan faktor yang dipermasalahkan atau dikeluhkan oleh konsumen di Jnawi Coffee & Roastery. Hal ini didapatkan dari pengolahan kuesioner menggunakan *software* SPSS dengan faktor *tangibles* sebagai nilai terkecil (3.22) dan berpengaruh pada pendapatan Jnawi Coffee & Roastery.
- b. Dari hasil analisis didapatkan perbaikan yang dapat diusulkan untuk Jnawi Coffee & Roastery berupa perbaikan penerangan dan rancangan tempat duduk, sedangkan usulan perbaikan yang sudah diimplementasikan adalah perbaikan penerangan.
- c. Hasil implementasi perbaikan yang dapat diimplementasikan yaitu penerangan menunjukkan bahwa 80% dari 10 konsumen yang diwawancara puas dengan rancangan penerangan yang baru.

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya lebih memfokuskan mengenai permasalahan hubungan kerja antara karyawan dan atasan, dikarenakan masalah tersebut dapat memberikan dampak yang kurang baik terhadap operasional kerja dan menimbulkan kurangnya rasa nyaman terhadap konsumen yang sedang berkunjung dan dapat berdampak kurang baik terhadap sistem pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan: Metode Importance Performance Analysis dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Ariyanti, A., & Darmanto, R. F. 2020. Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Wardah Cosmetics. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 17(2),
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, diakses pada 6 Juli 2023.
- Christina, W.Y., Djakfar, L., & Thoyib, A. 2017. Pengaruh budaya keselamatan dan kesehatan kerja (K3) terhadap kinerja proyek konstruksi. *Rekayasa Sipil*, 6(1), 83–95.
- Ekawati. 2006. *Pengantar Agronomi*. Fakultas Pertanian Gajah Mada.
- Farrel, M. J., & Fieldhouse, M. 1962. Estimating Efficient Production Function Unit Increasing Return To Scale. *Journal Of Royal Statistical Society*, 120(1),
- Fauzi. 1995. *Kamus Akuntansi Praktisi*. Surabaya: Indah.
- Hantoro, E. R., Praptono, B., & Hadi, R. M. E. 2020. Perbaikan Kualitas Pelayanan Konsumen dan Fasilitas Pada Perusahaan Suarasa Coffee dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (OFD) Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Journal Engineering*, 7(1), 6285.
- Hidayat, R. 2021. *Analisis Strategi Pemasaran Coffee Shop Kelokopi dengan SWOT Analysis dan Boston Consulting Group (BCG)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar Repository.
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jogiyanto, H. M. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Johanes, T., Simanjuntak, D. C. Y., Salimi, V. A., & Louis, V. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada PT SUMINSURYAMESINDOLESTARI. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7),
- Khusumawathi, N. W. G., Darmawan, D. P., & Suryawardani, I. G. A. O. 2019. Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Seniman Coffee Studio. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 8(1), 2301–2365.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M.O. 2018. *Principles of Marketing (7th ed.)*. Harlow: Pearson Education Ltd.
- Malhotra, N. K. 2006. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jakarta: PT. Indeks.

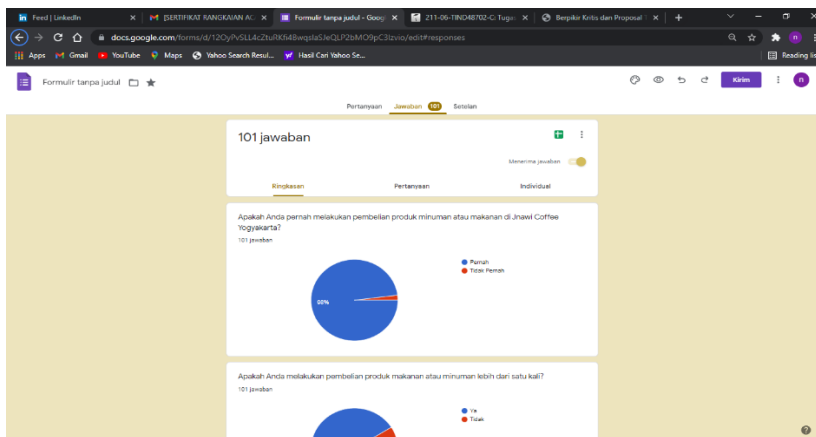
- Marsum, A. W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyani, S., Ranitaswari, P. A., & Sadyasmara. 2018. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 6(2),
- Nugroho, A. J. 2021. *Tinjauan Produktivitas dari Sudut Pandang Ergonomi*. Sumatera Barat:PACE.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1),
- Rizkia, D., & Madiwati, P. N. 2021. Pengaruh Perilaku Konsumen, Store Atmosphere dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aditi Coffee House & Space di Era Pandemi Covid-19. *Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 71–86.
- Sekaran, U. 2000. *Research Methods for business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Sepang, B. A. W. 2013. Manajemen Risiko Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada Proyek Pembangunan Ruko Orlens Fashion Manado. *Jurnal Sipil Statik*, 1(4), 282–288.
- Suryawadani, I. G. A. O., & Wiranatha, A. S. 2018. Evaluation of Marketing Strategy of Sanur Village Festival Based on Visitors Behaviour. *Yuri E Gliklikh*, 5(1),
- Suyono, Purwati, A. A., & Cutan, M. 2020. Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1),
- Wisudawati, T., & Saputro, W. A. 2020. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Ethikopia Coffee di Kabupaten Sleman. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 5(2),
- Wulandari, R. 2017. *Analisis Pengembangan Strategi Bersaing Pada Café Coffee Q Medan*. Universitas Sumatera Utara Repository.
- Yones, F. 2020. *Pengukuran Kinerja Kedai Kopi Plumiera Menggunakan data Envelopment Analysis dan SWOT*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta Repository.

LAMPIRAN

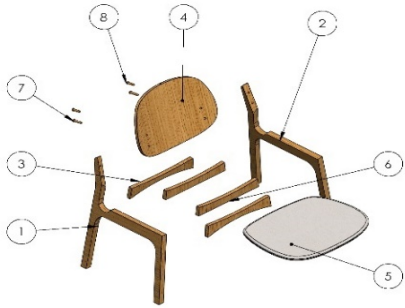
Lampiran 1. Suasana Jnawi Coffee & Roastery




Lampiran 2. Data Google Review Jnawi Coffee & Roastery



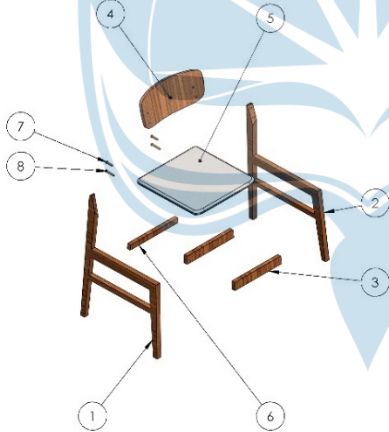
Lampiran 3. Assembly Kursi Model A




ITEM NO.	PART NUMBER	QTY.
1	KAKI KANAN	1
2	KAKI KIRI	1
3	PENGUAT KURSI 1	2
4	SANDARAN KURSI	1
5	BUSA KURSI	1
6	PENGUAT KURSI 2	2
7	PENGUNCI SANDARAN 2	2
8	PENGUNCI SANDARAN 1	2

	Skala : 1:15	Digambar :	
	Satuan : mm	No Mhs :	
	Tanggal : 15-12-21	Diperiksa :	
KURSI MODEL 1 EXPLODE			A4

Lampiran 4. Assembly Kursi Model B



ITEM NO.	PART NUMBER	QTY.
1	RANGKA KANAN	1
2	RANGKA KIRI	1
3	PENGUAT 1	2
4	SANDARAN	1
5	TEMPAT DUDUK	1
6	PENGUAT 2	1
7	PENGUNCI 1	2
8	PENGUNCI 2	2

	Skala : 1:15	Digambar :	
	Satuan : mm	No Mhs :	
	Tanggal : 15-12-21	Diperiksa :	
KURSI MODEL 2 EXPLODE			A4

Lampiran 5. Tautan Data

Tautan Part Model Kursi 1 :

https://drive.google.com/file/d/1sDnQQaSvvqBAV5MNjD8pxyacsSk_7wj9/view?usp=share_link

Tautan Part Model Kursi 2 :

<https://drive.google.com/file/d/1kNUigzRuSzF0iifbg4rU5-I7y5qC1Hc7/view?usp=sharing>

Tautan Rancangan Kuesioner 1 :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hvRbxnjaVoASYMpzHvPJR9vZqC0nLSpN/edit?usp=share_link&oid=109929839369326918207&rtpof=true&sd=true

Tautan Rancangan Kuesioner 2 :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1b7v9mTzpTHnBQUGEtFduriTXIRGMB59l/edit?usp=sharing&oid=109929839369326918207&rtpof=true&sd=true>

Lampiran 6. Wawancara Sistem Penerangan Baru 1

Duta : “Halo Kak selamat malam”.

Pengunjung 1 : “Malam.”

Pengunjung 2 : “Malam.”

Duta : “Boleh minta waktunya sebentar ngga ya?”

Pengunjung 1 : “Boleh.”

Duta : “Perkenalkan nama saya Duta, kakak namanya siapa ya?”

Pengunjung 1 : “Nama saya Pengunjung 1.”

Pengunjung 2 : “Saya Pengunjung 2.”

Duta : “Mau tanya sebentar untuk di Jnawi sendiri ini merasa ada yang berbeda atau tidak ya?”

Pengunjung 1 : “Emm kalau saya sama teman saya kan jarang datang ke Jnawi ni, tapi untuk kenyamanan penerangannya berbeda ya, ini dulu lebih gelap ga sih Mut?”

Pengunjung 2 : “Haha iya dulu aku pernah ke sini tuh nugas tuh lebih ke redup gitu, pokonya kurang nyaman. Tapi sekarang lebih terang dan lebih cozy, jadi buat nongkrong atau mau foto tu lebih terang.”

Duta : “Oke jadi merasa ada yang berbeda ya kak mengenai penerangannya?”

Pengunjung 1 : “Iyaa.”

Pengunjung 2 : “Haha iya.”

Duta : “Baik terima kasih ya Kak atas waktunya.”

Pengunjung 1 : “Oke dengan senang hati Kak.”

Pengunjung 2 : “Oke Kak.”



Lampiran 7. Wawancara Sistem Penerangan Baru 2

Duta : “Halo Kak boleh minta waktunya sebentar?”

Pengunjung 3 : “Iya-iya silahkan.”

Duta : “Saya mas Duta, Masnya dengan nama siapa ya?”

Pengunjung 3 : “Saya mas Pengunjung 3.”

Duta : “Bagaimana Mas dengan Jnawi Coffee & Roastery, ada yang berubah atau tidak menurut Mas Pengunjung 3.”

Pengunjung 3 : “Oh kalau di Jnawi sendiri dulu lampunya kurang terang ya, sekarang lain lebih terang sih.”

Duta : “Oke Mas jadi merasa lebih terang dan nyaman sekarang ya?”

Pengunjung 3 : “Iya lebih nyaman sekarang Mas daripada dulu.”

Duta : “Oke baik Mas, terima kasih atas waktunya.”

Pengunjung 3 : “Iya Mas sama-sama.”

