

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan di Comfy Coffee menggunakan metode SERVQUAL dan Fuzzy *Analytical Hierarchy Process* (Fuzzy AHP), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Cafe Comfy Coffee belum mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) memiliki nilai gap terbesar yaitu sebesar -1,13 dengan rata-rata harapan 4,55 dan rata-rata persepsi 3,42. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) terdiri dari empat indikator, yaitu Kondisi fasilitas fisik kafe, Tingkat kebersihan area kafe, Penampilan karyawan, Ketersediaan fasilitas pendukung. Selanjutnya diikuti oleh dimensi Empathy (Empati) dengan nilai gap sebesar -0,67, Dimensi Empathy (Empati) terdiri dari lima indikator, yaitu: Perhatian karyawan kepada pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, kesesuaian jam operasional dengan kebutuhan pelanggan, kepedulian dalam memberikan pelayanan, kemampuan membuat pelanggan merasa dihargai. Reliability (Keandalan) sebesar -0,26, Dimensi Reliability (Keandalan) terdiri dari lima indikator, yaitu: Ketepatan penyajian pesanan sesuai dengan yang diminta, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, minimnya kesalahan dalam proses pelayanan, konsistensi pelayanan dari waktu ke waktu, kejelasan dan keakuratan informasi menu serta harga. Assurance (Jaminan) sebesar -0,25, Dimensi Assurance (Jaminan) terdiri dari empat indikator, yaitu: Pengetahuan karyawan terhadap produk yang ditawarkan, sikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan, rasa aman pelanggan dalam melakukan transaksi, kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Dan Responsiveness (Daya Tanggap) sebesar -0,23, Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) terdiri dari empat indikator, yaitu: Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan, kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan,

kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dalam kondisi ramai. Berdasarkan hasil tersebut, dimensi Tangibles dan Empathy menjadi dimensi yang paling memerlukan perhatian dan perbaikan karena memiliki tingkat kesenjangan yang paling besar antara harapan dan persepsi pelanggan.

2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Fuzzy AHP terhadap atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, diperoleh bahwa atribut ketersediaan fasilitas dan jam operasional memiliki bobot prioritas tertinggi masing-masing sebesar 0,4545, sedangkan atribut kondisi fisik fasilitas kafe memiliki bobot sebesar 0,0909. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas dan jam operasional merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki oleh pihak manajemen Cafe Comfy Coffee, diikuti oleh perbaikan kondisi fisik fasilitas kafe sebagai prioritas berikutnya. Prioritas tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan guna mengurangi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.
3. Berdasarkan integrasi hasil analisis SERVQUAL dan Fuzzy AHP, dapat disimpulkan bahwa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang paling prioritas untuk diterapkan oleh Cafe Comfy Coffee adalah sebagai berikut:
 - a. Prioritas 1 : Ketersediaan Fasilitas Pendukung Atribut ini mencakup ketersediaan WiFi, tempat duduk, dan colokan listrik yang memadai. Beberapa langkah perbaikan yang dapat dilakukan:
 1. Menambah jumlah tempat duduk, terutama di area yang sering penuh pada jam ramai.
 2. Memastikan ketersediaan colokan listrik yang cukup dan terdistribusi merata di seluruh area kafe, termasuk area indoor dan outdoor.
 3. Meningkatkan kualitas dan stabilitas koneksi WiFi, serta menyediakan informasi akses WiFi yang jelas bagi pelanggan.
 4. Melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas pendukung untuk memastikan semua berfungsi dengan baik.Perbaikan pada aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan, terutama bagi segmen mahasiswa dan pekerja yang menggunakan kafe sebagai ruang kerja atau belajar.
 - b. Prioritas 1 : Atribut ini berkaitan dengan kesesuaian jam buka kafe dengan pola kunjungan pelanggan. Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan:

1. Melakukan evaluasi ulang terhadap jam operasional saat ini berdasarkan data kunjungan dan masukan pelanggan.
2. Mempertimbangkan untuk memperpanjang jam operasional pada hari tertentu (misalnya akhir pekan atau hari libur) jika terdapat permintaan yang tinggi.
3. Menyesuaikan jam operasional dengan aktivitas target pasar utama, seperti jam kuliah, jam kerja, dan waktu santai malam hari.
4. Melakukan survei berkala untuk memantau perubahan kebutuhan pelanggan terkait jam operasional.

Penyesuaian jam operasional ini diharapkan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan dan mengurangi keluhan terkait kafe yang sudah tutup saat pelanggan ingin berkunjung.

- c. Prioritas 2 : Rekomendasi Perbaikan Kondisi Fasilitas Fisik Cafe Meskipun berada pada prioritas terakhir berdasarkan bobot Fuzzy AHP, atribut ini memiliki nilai gap terbesar (-2,09), sehingga tetap memerlukan perhatian serius. Beberapa rekomendasi perbaikan:

1. Melakukan renovasi atau penataan ulang tata ruang agar lebih nyaman, estetis, dan fungsional.
2. Meningkatkan kebersihan dan perawatan fasilitas fisik secara rutin, termasuk lantai, meja, kursi, toilet, dan area outdoor.
3. Memperbaiki atau mengganti fasilitas yang rusak atau sudah tidak layak pakai.
4. Menambahkan elemen dekoratif atau pencahayaan yang menunjang kenyamanan dan suasana kafe.
5. Perbaikan kondisi fisik kafe diharapkan dapat meningkatkan kesan pertama pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, pihak manajemen Cafe Comfy Coffee disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Empathy* (Empati) yang memiliki nilai

kesenjangan terbesar. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kenyamanan fasilitas, penyediaan sarana pendukung yang memadai, serta peningkatan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan agar kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan dapat diminimalkan.

2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Fuzzy AHP, pihak manajemen Cafe Comfy Coffee disarankan untuk memfokuskan upaya perbaikan pada atribut pelayanan yang memiliki bobot prioritas tertinggi, yaitu ketersediaan fasilitas dan jam operasional, kemudian diikuti dengan perbaikan kondisi fisik fasilitas kafe. Prioritas tersebut diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menerapkan metode SERVQUAL dan Fuzzy AHP pada objek penelitian yang berbeda atau mengombinasikannya dengan metode lain, seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) atau *Quality Function Deployment* (QFD), sehingga dapat diperoleh rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan pada berbagai jenis usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, L., Wulandari, R., Diana, A. F., & Sulistijanti, W. (2024). Application of Fuzzy AHP and New Fuzzy Servqual Methods for Performance Evaluation Based on Perceptions Service Quality and Satisfaction Towards the Implementation of Educational Programs. *Proceedings of 5th Borobudur International Symposium on Humanities and Social Science*, 584–589. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-273-6_63
- Chang, D.-Y. (1996). Applications of the extent analysis method on fuzzy AHP. *European Journal of Operational Research*, 95(3), 649–655.
- Diana Lestari Simamora, Akim Manaor Hara Pardede, & Melda Pita Uli Sitompul. (2025). Penerapan Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Fuzzy AHP Untuk Penentuan Kriteria Prioritas Pelayanan Dikementrian Agama Kota Binjai. *Indonesian Journal of Science, Technology and Humanities*, 3(2), 120–129. <https://doi.org/10.60076/ijstech.v3i2.1555>
- Haryanti, D. S., Hermawanti, N., Prilyana, C., & Anggiani, S. (2024). The Influence of Service Quality and Promotion on Consumer Loyalty Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *JURNAL BISNIS STRATEGI*, 33(1), 71–93. <https://doi.org/10.14710/jbs.33.1.71-93>
- Istania Valencia, N., Joy Nilam Aprillia Sulistiono, B., Rohmatun Nasri, I., Ardyansyah, R., Daniel Limantara, A., Nusantara PGRI Kediri, U., Ahmad Dahlan No, J. K., Mojoroto, K., Kediri, K., & Timur, J. (2025). *Symposium Manajemen dan Bisnis IV Program Studi Manajemen-FEB UNP Kediri ANALISIS KUALITAS Layanan Nusa Kopi Dengan Metode SERVQUAL Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen* (Vol. 4).
- Lahay, I. H., Wolok, E., & Yantu, I. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan SERVQUAL dan FUZZY AHP Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo. *Jurnal Teknik*, 22(2), 94–104. <https://doi.org/10.37031/jt.v22i2.541>
- Maghfirah, R., Irawati, I., & Fattah, F. (2025). Analisis Kepuasan Costumers Terhadap Pelayanan Cafe Choice Space Menggunakan Metode Servqual (Service Quality Model). *LINIER: Literatur Informatika Dan Komputer*, 2(2), 276–285. <https://doi.org/10.33096/linier.v2i2.3136>
- Nguyen, P. H. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101–1109. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1101>
- Nugroho, T., Khuriyana Kementerian Desa, E., Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, P., Empang Tiga Dalam No, J., & Selatan, J. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Pelaksanaan Latsar CPNS. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnamasari, I., Widjajanti, K., -, I., & Xueyun, Z. (2025). The Effect of Innovation and Service Quality on Competitive Advantage With Dynamic Capability as a Moderating Variable (Empirical Study at BPS-Statistics Across Jawa Tengah Province). *JURNAL STUDI MANAJEMEN ORGANISASI*, 22(2), 219–231.

- <https://doi.org/10.14710/jsmo.v22i2.77578>
- Qahtan, S., Alsattar, H. A., Zaidan, A. A., Deveci, M., Pamucar, D., & Delen, D. (2023). Performance assessment of sustainable transportation in the shipping industry using a q-rung orthopair fuzzy rough sets-based decision making methodology. *Expert Systems with Applications*, 223, 119958. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.119958>
- Saaty, R. W. (1987). The analytic hierarchy process—what it is and how it is used. *Mathematical Modelling*, 9(3–5), 161–176. [https://doi.org/10.1016/0270-0255\(87\)90473-8](https://doi.org/10.1016/0270-0255(87)90473-8)
- Sulistiowati, Supriyanto, A., Erstiawan, M. S., Soebijono, T., & Angesti, D. (2025). Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in Cafe's. *GREENOMIKA*, 7(1), 29–42. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2025.07.1.4>
- Tjiptono Fandy, & Chandra Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (5th ed.). ANDY PUBLISHER.
- Waluyowati, N. P., & Bustomi, M. I. G. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.1.1.14>
- Widianti, Y. I., & Safuan, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 14(3), 3469–3483. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1746>