BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang baik dari customer service akan mendorong terciptanya tingkat kepuasan pelanggan akan jasa yang di terima. Adapun kesimpulan dari Tinjauan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Dikopi Janji Jiwa Kota Padang.

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** Fasilitas fisik yang disediakan Kopi Janji Jiwa seperti Free Wifi, musik, dan spot photo estetik sudah cukup lengkap. Bangunan yang bersifat outdoor juga menambah daya tarik. Namun, jika ada keluhan terkait kebersihan, kenyamanan (misalnya suhu atau tempat duduk), atau ketersediaan fasilitas pada jam sibuk, ini bisa mengindikasikan bahwa dimensi tangibles belum sepenuhnya optimal dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang prima, terutama saat ada lonjakan pengunjung.
2. **Reliability (Keandalan):** Kualitas pelayanan mencakup pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya. Jika terdapat keluhan mengenai ketidaksesuaian pesanan, waktu tunggu yang terlalu lama, atau janji layanan yang tidak ditepati (misalnya promo yang tidak berlaku), ini menunjukkan adanya masalah dalam dimensi reliability yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kopi Janji Jiwa perlu memastikan karyawannya memiliki daya tanggap yang cepat terhadap permintaan atau keluhan pelanggan. Jika pelanggan merasa diabaikan, sulit mendapatkan perhatian staf, atau keluhan mereka tidak ditangani dengan segera, ini mengindikasikan kelemahan dalam dimensi responsiveness. Pelatihan SDM melalui diklat adalah langkah positif, namun implementasi di lapangan harus terus dipantau.
4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, sangat penting. Jika ada staf yang kurang informatif tentang produk, kurang sopan dalam berkomunikasi, atau tidak bisa memberikan solusi yang meyakinkan ketika ada masalah, hal ini bisa mengurangi assurance pelanggan terhadap Kopi Janji Jiwa.
5. Empathy (Empati): Perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka merupakan inti dari empati. Jika pelanggan merasa hanya sebagai "nomor" atau tidak mendapatkan perhatian yang personal, atau staf terkesan cuek terhadap kondisi atau preferensi pelanggan, ini menandakan kurangnya empati dalam pelayanan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis berusaha memberikan saran kepada Kopi Janji Jiwa yang mungkin bermanfaat dalam mengatasi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Optimasi Tangibles: Lakukan audit berkala terhadap kebersihan dan kenyamanan seluruh area kafe, termasuk toilet dan area duduk. Pertimbangkan untuk menambah atau mengoptimalkan fasilitas seperti colokan listrik atau area yang lebih tenang jika banyak pelanggan mengeluhkan hal tersebut. Pastikan Wifi selalu stabil dan musik tidak terlalu bising atau tidak sesuai preferensi mayoritas pelanggan.
2. Peningkatan Reliability: Terapkan sistem quality control yang lebih ketat untuk memastikan setiap pesanan disiapkan dengan akurat dan konsisten. Lakukan pelatihan rutin bagi staf untuk mengurangi kesalahan dalam pesanan atau penyajian. Atur standar waktu penyajian dan respons terhadap keluhan, dan berikan insentif bagi staf yang mematuhi standar tersebut.
3. Penguatan Responsiveness: Tingkatkan kecepatan dan ketangapan staf dalam melayani pelanggan, terutama saat jam sibuk. Berikan pelatihan khusus tentang cara menangani antrean, menjawab pertanyaan dengan cepat, dan merespons keluhan secara efektif. Pertimbangkan penggunaan teknologi (misalnya, sistem pemesanan digital atau pager) untuk mengurangi waktu tunggu.
4. Peningkatan Assurance: Latih staf secara mendalam mengenai semua produk dan promosi yang tersedia agar mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada pelanggan. Fokuskan pelatihan pada etika pelayanan, sopan santun, dan kemampuan memberikan solusi yang meyakinkan. Adakan sesi role-play untuk melatih staf menghadapi berbagai skenario interaksi pelanggan.

5. Peningkatan Empathy: Dorong staf untuk lebih proaktif dalam berinteraksi dengan pelanggan, misalnya dengan menyapa ramah, menanyakan preferensi, atau memberikan rekomendasi personal. Ajarkan pentingnya mendengarkan keluhan pelanggan dengan empati dan menunjukkan kepedulian tulus terhadap pengalaman mereka. Budayakan feedback loop internal agar staf dapat belajar dari pengalaman pelayanan.
6. Sistem Feedback Pelanggan yang Efektif: Sediakan berbagai saluran bagi pelanggan untuk memberikan feedback, baik positif maupun negatif (misalnya, kotak saran, survei online singkat melalui QR code, atau media sosial). Pastikan feedback ini ditinjau secara berkala dan ditindaklanjuti dengan cepat untuk menunjukkan bahwa suara pelanggan dihargai.