

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada serta hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis melihat bahwa:

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, penulis menemukan permasalahan pada penanganan *guest complaint* pada saat pelayanan. Hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya efisiensi dari operasional sebab kurang SDM dari divisi server, keterlambatan dalam penanganan masalah, dan juga kurangnya pemahaman bagaimana cara menangani permasalahan, adanya kurang pemahaman pada produk juga menjadi hambatan dalam pelayanan yang sering terjadi pada saat tingkat kesibukan pada penerimaan pesanan yang padat.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Maketh Coffee and Eatery memiliki sejumlah kekuatan internal seperti fokus pada kualitas dari produk, kenyamanan dari segi tempat dan fasilitas yang ditawarkan serta responsif terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Namun, terdapat beberapa masalah pada kelemahan internal yang juga dihadapi oleh Maketh coffee and eatery seperti keterlambatan dalam menangani permasalahan dikarenakan kurangnya pemahaman, dan komentar terhadap kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, Maketh Coffee and Eatery memiliki beberapa peluang eksternal, seperti kebutuhan untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang efektif. Namun, ada juga ancaman eksternal yang harus diatasi, seperti persaingan dari kafe dan restoran lain dan risiko kehilangan reputasi bisnis karena masalah kualitas atau layanan. Maketh Coffee and Eatery dapat mengembangkan strategi yang mengoptimalkan kekuatan internalnya untuk mengatasi kelemahan dan menghadapi ancaman untuk menghadapi tantangan ini dan memanfaatkan peluang yang ada. Ini termasuk peningkatan efisiensi operasional, kualitas produk dan layanan yang lebih baik, dan pengembangan kapasitas juga pengetahuan karyawan. Maketh Coffee and Eatery dapat memperkuat posisinya di pasar, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencapai kesuksesan jangka panjang dengan menerapkan strategi ini secara efektif. Untuk

menghadapi dinamika pasar yang terus berubah, manajemen dan staf harus berkomitmen untuk terus memperbaiki dan mengembangkan operasi bisnisnya.

## B. Saran

1. Latih pramusaji dalam teknik mendengarkan aktif, bahasa tubuh positif, dan cara menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah, dan juga pelatihan keterampilan komunikasi. Berikan umpan balik secara teratur tentang keterampilan komunikasi mereka.
2. Adakan sesi pelatihan khusus tentang menu, termasuk bahan-bahan, metode memasak, dan cara menyarankan makanan atau minuman yang sesuai dengan preferensi pelanggan.
3. Latih pramusaji dalam teknik manajemen waktu, seperti prioritas tugas, multitasking, dan cara mengoptimalkan waktu pelayanan. Implementasikan sistem yang memudahkan mereka dalam mencatat pesanan dan mengelola meja.
4. Berikan pembelajaran metode penyelesaian masalah yang baik, termasuk cara tetap tenang, mendengarkan keluhan dengan empati, dan memberikan solusi yang cepat dan efektif. Simulasikan situasi keluhan untuk melatih respons yang tepat.
5. Dokumentasikan prosedur pelayanan standar dan lakukan pelatihan untuk memastikan bahwa semua pramusaji memahami dan mengikuti prosedur tersebut. Lakukan pemantauan secara rutin dan berikan umpan balik.
6. Kumpulkan umpan balik dari pelanggan dan lakukan evaluasi kinerja secara berkala. Gunakan hasil evaluasi untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan rencana pelatihan tambahan jika diperlukan.
7. Terapkan program penghargaan berdasarkan kinerja, seperti karyawan bulanan terbaik atau insentif berbasis hasil. Sediakan peluang untuk pengembangan karir dan pertumbuhan pribadi.