

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pengendalian kualitas pelayanan di Sasana Kopi Padang seperti yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sasana Kopi Padang merupakan unit usaha perorangan yang merupakan usaha yang bergerak dibidang *Food and Beverages* menyediakan berbagai macam makanan dan minuman yang produk utamanya adalah minuman berdasarkan kopi.
2. Sasana Kopi Padang adalah *coffe shop* yang memiliki konsep *workspace* yang dimana target pasarnya adalah untuk orang yang ingin mencari tempat untuk melakukan suatu pekerjaan,
3. Sasana Kopi Padang tidak hanya berfokus kepada produknya saja tetapi juga memaksimalkan segala jenis pelayanan yang ada oleh karena itu Sasana Kopi Padang secara berkala memastikan kepuasan pelayanan yang sudah diberikan tetap optimal.
4. Untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan Sasana Kopi Padang memastikan kebersihan tempat yang terjaga.
5. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah area tempat duduk pelanggan selalu dipastikan bersih dan pesanan diantarkan langsung ke pelanggan serta pelayanan kasir yang ramah.

6. Sasana kopi padang menjadikan pelayanan sebagai hal yang paling diperhatikan dan terus dikembangkan agar menjadi lebih baik karena bagi pelanggan pelayanan yang baik adalah salah satu alasan pelanggan akan Kembali lagi ke Sasana Kopi Padang.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis kepada Unit Usaha Perorangan Sasana Kopi Padang dalam mempertahankan kualitas pelayanan dalam Sasana Kopi Padang:

1. Sasana Kopi Padang sebaiknya menambah evaluasi dari satu kali sebulan menjadi secara berkala satu kali seminggu agar pengendalian produk dan pelayanan lebih cepat terselesaikan
2. Sasana Kopi Padang memherikan pelayanan penuh untuk pelanggan apabila memang pelayanan menjadi produk utama yang dijual Sasana Kopi Padang seperti pemesanan menu dan pembayaran bisa langsung dimeja.
3. Jangan terlalu fokus kepada pelayanan sehingga melupakam produk utamanya sendiri yaitu minuman dan makanan karena konsistensi produk adalah hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan



