

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilakukan oleh peneliti di Coffe Shop Merjer Padang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dalam memberikan penerapan service excellent pada pelayan coffe shop, maka coffe shop merjer membuat standar prosedur pelayanan yang harus diberikan kepada customer. Standar prosedur pelayanan pada coffe shop merjer ini disebut dengan “Sequence of Service” (tahap pelayanan). Sequence of Service adalah tahapan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada customer mulai dari customer datang hingga pelanggan meninggalkan coffe shop merjer. Dalam memberikan service excellent coffe shop merjer memiliki konsep service excellent yaitu : Kemampuan (Ability), Sikap (Attitude), Penampilan (Appearance) , Perhatian (Attention), Tindakan (Action), dan Tanggungjawab (Accountability).
2. kendala yang timbul dalam menerapkan Service Excellent kepada pelayan coffe shop merjer yaitu : kurang mengetahui tentang sequence of service, kurangnya komitmen pelayan untuk menerapkan service excellent, kurang bisa menangani keluhan atau komplain, kurangnya komunikasi internal, dan belum menguasai menu .
3. Solusi dari kendala yang timbul dalam menerapkan Service Excellent kepada pelayan coffe shop merjer yaitu : Memberikan training sequence of service, Pelanggan misterius, Memberikan solusi menangani keluhan atau

komplain, Memberikan implementasi komunikasi internal, dan Tes produk dan training produk.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada Coffe Shop Merjer Padang antara lain sebagai berikut:

1. Penerapan service excallent pada coffe shop merjer harus ditrapkan mengingat sudah cukup baiknya dari tahapan pelayanan tersebut, mungkin dengan terus diadakannya training dalam selang waktu beberapa bulan atau jangka waktu tertentu.
2. Memberikan beberapa tes mengenai tahapan pelayanan dan pengetahuan produk kepada pelayan coffe shop agar mereka mau lebih banyak mempelajari hal mengenai penerapan service excallent.
3. memberikan motivasi dari pihak menejer kepada pelayan coffe shop agar setiap pelayan coffe shop memiliki komitmen dalam menerapkan service excallent untuk customer. Sehingga service excallent yang sudah diterapkan tersebut menjadi kebiasaan ketika memberikan pelayanan kepada customer.
4. Memberikan solusi menangani keluhan atau komplain, dalam mengelola keluhan dan komplain customer, ada beberapa standar tahapan yang harus diterapkan, yaitu : a. In tune listening, yaitu dengan mendengarkan keluhan customer dengan penuh perhatian, memahami masalah. b. Konfirmasi, yaitu dengan mengulangi permasalahan atau konfirmasi kepada customer, memberikan pilihan atas penyelesaian permasalahannya. c. Action, Menjelaskan tindakan yang akan kita lakukan untuk

menyelesaikan permasalahan customer dan pastikan customer setuju dengan tindakan yang akan kita lakukan.

