

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang terdapat dalam bab sebelumnya, berikut adalah beberapa kesimpulan terkait pelayanan di Ottokopi Space:

1. Standar pelayanan Ottokopi Space yang terukur memastikan kualitas pelayanan optimal dan pengalaman pelanggan yang konsisten serta memuaskan.
2. Pentingnya SOP dalam menjaga Kualitas Pelayanan yang diterapkan di Ottokopi Space untuk waiters berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan.
3. Prosedur penanganan keluhan yang efektif Ottokopi Space memiliki prosedur penanganan keluhan yang terstruktur dengan baik, yang mencakup langkah-langkah mulai dari mendengarkan keluhan pelanggan hingga memberikan solusi yang tepat. Pada pendekatan ini, Ottokopi Space dapat mengatasi ketidakpuasan pelanggan dengan cepat dan tepat,
4. Dimensi pelayanan yang beragam Ottokopi Space telah mengimplementasikan berbagai dimensi pelayanan seperti *tangibles* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) untuk menciptakan pengalaman yang menyeluruh bagi pelanggan.
5. Rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan temuan-temuan di atas, disarankan agar Ottokopi Space meningkatkan fokus pada kebersihan area meja dan konsistensi dalam responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan.

Secara keseluruhan, Ottokopi Space telah berhasil dalam menciptakan standar pelayanan yang terukur dan terstruktur, dengan tujuan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan, terutama melalui konsep pelayanan yang mengedepankan kualitas dan profesionalisme.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat dikemukakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Ottokopi Space, dengan harapan dapat memberikan dampak positif serta menjadi bahan pertimbangan bagi berbagai pihak yang terlibat dalam operasional coffee shop ini. Berikut adalah beberapa saran yang