

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan yang mengacu pada tujuan utama penelitian ini, yaitu untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap proses pelayanan Fore Coffee MT Haryono Balikpapan pada saat jam sibuk (rush hour). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan secara dominan memiliki persepsi yang positif terhadap efisiensi pelayanan yang didukung oleh integrasi teknologi aplikasi mobile. Kemudahan fitur pre-order dan kepastian estimasi waktu pengambilan produk menjadi faktor kunci yang memenuhi ekspektasi pelanggan akan kecepatan layanan di tengah kesibukan mereka. Hal ini membuktikan bahwa strategi digital Fore Coffee efektif dalam memitigasi hambatan waktu yang biasanya menjadi persoalan utama pada periode lonjakan pesanan.

Selain aspek teknologi, kesimpulan penelitian ini juga menyoroti peran krusial dari kinerja sumber daya manusia sebagai pelaksana operasional di lapangan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas interaksi menunjukkan bahwa ketangkasan, ketelitian, dan keramahan staf barista dalam mengelola pesanan yang menumpuk merupakan elemen yang sangat dihargai. Meskipun terdapat tekanan kerja yang tinggi saat rush hour, profesionalisme staf dalam mengonfirmasi detail pesanan secara akurat telah berhasil menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Namun, sebagai catatan penutup, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kenyamanan area fisik tetap menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan, mengingat penumpukan pelanggan di area pengambilan pesanan saat jam sibuk masih memberikan kesan kepadatan yang dapat memengaruhi kenyamanan secara menyeluruh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah diidentifikasi, peneliti menyampaikan beberapa saran berikut:

### 1. Terkait Keterbatasan Waktu Observasi

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan observasi pada berbagai kondisi waktu operasional, tidak hanya pada jam sibuk (rush hour), tetapi juga pada jam normal dan jam sepi. Dengan demikian, dinamika pelayanan dapat diamati secara lebih menyeluruh sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

### 2. Terkait Keterbatasan Jumlah Informan

Penelitian berikutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah informan yang lebih banyak dengan karakteristik pelanggan yang lebih beragam. Penambahan jumlah informan akan membantu menggambarkan persepsi pelanggan secara lebih representatif serta memperkuat validitas temuan penelitian.

### 3. Terkait Konsistensi Standar Pelayanan

Gerai perlu memperkuat standar komunikasi pelayanan kepada pelanggan, khususnya ketika antrean padat. Staf disarankan secara aktif memberikan informasi estimasi waktu tunggu, konfirmasi pesanan, serta respons yang ramah kepada pelanggan. Konsistensi komunikasi ini penting untuk menjaga persepsi pelayanan tetap positif meskipun waktu tunggu meningkat.

Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan.