

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan *Hara Café & Resto*, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan penting berkaitan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *Hara Café & Resto* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada di *Hara Café & Resto*. Aktivitas pelayanan jasa yang selama ini telah dilakukan oleh *Hara Café & Resto* yaitu *café* telah memerhatikan aspek penampilan karyawan bersih dan rapi, serta telah menggunakan semua atribut berdasarkan prosedur yang ditetapkan, ruangan *Café & resto* telah memiliki dekorasi yang menarik, fasilitas perlengkapan makan yang disediakan bersih dan dalam keadaan baik, makanan yang diantar sudah sesuai dengan pesanan, rasa makanan yang disajikan enak dan *item* pesanan pada struk sudah sesuai dengan pesanan yang dipesan. Ketika pelanggan kesulitan memilih menu, *waiters* tanggap membantu dan memberikan saran. Bagian dapur telah menjaga kebersihan dapur dan peralatan yang digunakan untuk memasak, karyawan bagian dapur telah dibagi menjadi dua bagian ketika ada *event* khusus, serta pembagian tugas untuk masing-masing karyawan dapur telah dibagi dengan jelas.

Namun, masih terdapat beberapa kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada di *Hara Café & Resto* seperti tidak ada sanksi ketat ketika karyawan melanggar prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan, evaluasi dan *briefing* tidak dilakukan setiap hari, penambahan atau penggantian menu makanan dan minuman tidak dilakukan secara berkala, terdapat beberapa keluhan pelanggan yang tidak segera diselesaikan dan ditangani, *waiters* dan kasir tidak *standby* di zonanya masing-masing sehingga pelanggan kesulitan memanggil *waiters*. Pengetahuan *waiters* mengenai menu (makanan dan minuman) kurang, waktu penyajian makanan yang lama, serta terdapat beberapa pelanggan yang tidak mendapatkan haknya seperti tidak mendapat air mineral.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *Hara Café & Resto* berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa sudah baik dengan rata-rata skor akhir sebesar 81,82%. Dimensi *tangibles* mendapatkan rata-rata skor sebesar 84,8%. Dimensi *reliability* mendapatkan rata-rata skor sebesar 82,2%. Dimensi *responsiveness* mendapatkan rata-rata skor sebesar 81,8%. Dimensi *assurance* mendapatkan rata-rata skor sebesar 81,7%. Dimensi *empathy* mendapatkan rata-rata skor sebesar 78,6%.

Namun, kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *Hara Café & Resto* masih memiliki kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki oleh pihak *Café & resto*. Hal ini disebabkan karena masih ada skor penilaian terkait kualitas pelayanan jasa yang di bawah 80% yaitu dimensi *empathy*. Sehingga, responden belum merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan *Hara Café & Resto*. Responden merasa *Hara Café & Resto* secara keseluruhan telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan responden telah merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh *Hara Café & Resto*. Namun masih terdapat lima responden merasa *Hara Café & Resto* secara keseluruhan tidak memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh *Hara Café & Resto*.

3. Manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di *Hara Café & Resto* adalah *café & resto* mengetahui aktivitas pelayanan jasa yang tidak efektif dan penilaian responden terhadap aktivitas pelayanan jasa yang telah dilakukan. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional oleh peneliti, maka dapat diketahui aspek-aspek kualitas pelayanan jasa mana saja yang dapat menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat dan peneliti dapat memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh *café & resto* untuk dilakukan perbaikan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *Hara Café & Resto*. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional harus dilakukan secara konsisten dan berkala setiap tahun untuk membantu mencari kelemahan dari masalah yang dihadapi agar dapat dilakukan perbaikan.

## 5.2. Saran

Setelah melaksanakan penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa saran dan rekomendasi yang berguna untuk *Hara Café & Resto* dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) yaitu:
  - a. Pihak *café* membuat papan petunjuk agar pengunjung yang datang dapat lebih mudah melihat lokasi *café* dan papan petunjuk tersebut ukurannya tidak terlalu kecil.
  - b. *Waiters* selalu menunjukkan gambar menu yang ada di *tablet* kepada pelanggan.
  - c. Karyawan *house keeping* harus memeriksa keadaan WC dan memeriksa keadaan tempat sampah secara berkala misalnya dua jam sekali.
2. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) yaitu:
  - a. Pemberian sanksi tegas atas pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan. Misalnya dengan memberikan peringatan sebanyak tiga kali, pemotongan gaji atau pemutusan hubungan kerja.
  - b. Menerapkan *employee of the month* kepada karyawan terbaik berdasarkan evaluasi dari *general manager*. *Employee of the month* contohnya dengan memberikan bonus uang.
  - c. Evaluasi dari *guest feedback form* dilakukan setiap hari dan evaluasi hasil kerja setelah *shift* terakhir selesai.
  - d. Melakukan *briefing* setiap pagi sebelum *shift* dimulai untuk mengingatkan karyawan tugas dan kewajibannya masing-masing.
  - e. Ketika hendak membacakan ulang pesanan pelanggan, sebaiknya *waiters* meminta perhatian dari pelanggan dan memastikan pesanan tersebut sudah benar.
  - f. *Waiters* harus mencetak *checker* dan menempelkan di ujung meja, serta meminta pelanggan memerhatikan order yang tertulis pada *checker*.
  - g. *Chef* sebaiknya melakukan analisis mengenai menu yang dijual secara berkala setiap tiga bulan sekali atau membuat menu khusus ketika ada hari besar seperti Natal dan tahun baru, lebaran, atau *Halloween*.

- h. *Waiters* harus selalu *standby* di zonanya masing-masing, ketika ingin meninggalkan zonanya, *waiter* tersebut harus berkoordinasi dengan *waiters* lain.
  - i. Kertas *list* pesanan yang di-*print* pada bagian dapur harus selalu dicoret setelah pesanan dibuat dan tidak boleh ditumpuk oleh kertas *list* pesanan baru ketika ada pesanan yang belum dibuat, kertas *list* pesanan harus disusun berdasarkan urutan *order* yang masuk.
  - j. Ketika ada penambahan *order* atau *waiters* mencetak *checker*, kasir tidak boleh mengandalkan informasi dari *waiters* saja, kasir harus memeriksa nomor meja yang sama dan menggabungkan perhitungan pada *bill* yang sama.
  - k. Kasir berkoordinasi dengan pelanggan ketika jumlah pelanggan banyak dan ingin melakukan *split bill* agar ada satu orang dari pelanggan yang bertanggung jawab mengumpulkan uang, serta kasir menghitung ulang uang yang diterima sebelum pelanggan tersebut pulang.
  - l. Untuk pelanggan yang membayar dengan ovo atau gopay, kasir harus memastikan jumlah yang diterima sesuai dan langsung memeriksa *smartphone* bahwa transaksi sudah masuk dan berhasil.
3. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu:
- a. *Waiters* harus berada di zonanya masing-masing sesuai prosedur yaitu dua orang di setiap zona.
  - b. Kasir juga harus berada di meja kasir.
  - c. Ketika akhir pekan atau *event* khusus, *café & resto* menambah karyawan dengan cara mempekerjakan karyawan magang.
  - d. Ketika ada keluhan mengenai waktu penyajian pesanan yang lama, *waiters* harus menanyakan kepada bagian dapur dan langsung memberikan informasi kepada pelanggan mengenai pesannya tersebut.
  - e. Ketika pelanggan meminta bantuan misalnya tambahan piring kosong atau meminta saos, *waiters* sebaiknya langsung mengerjakan permintaan tersebut agar tidak lupa dan segera memberikan kepada pelanggan.
  - f. *Waiters* langsung membersihkan meja dan mengangkat piring yang kotor setelah pelanggan meninggalkan *area café*
4. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu:

- a. Ketika proses *recruitment*, calon karyawan diuji secara langsung kemampuan berbicara dengan bahasa Inggris.
  - b. *Chef* memberikan penjelasan mengenai makanan dan minuman yang ada di menu dan setiap *waiters* diuji kemampuannya dalam menjelaskan menu.
  - c. Gambar yang ada di tablet selalu ditunjukkan kepada pelanggan ketika hendak memesan makanan dan minuman.
  - d. *Waiters* harus bersikap ramah dan sopan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
5. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *empathy* (empati) yaitu:
- a. Minimal terdapat satu *waiters* yang harus *standby* di dekat pintu masuk agar dapat menyambut pelanggan yang baru datang.
  - b. Ketika pelanggan terlihat gelisah (seperti ingin meminta bantuan), *waiters* inisiatif menanyakan apakah ada yang dapat dibantu.
  - c. Setiap pelanggan diberitahu bahwa terdapat bel di setiap *area café*, khususnya untuk pelanggan yang duduk di zona A dan B.
  - d. Setelah pelanggan memesan, *waiters* sebaiknya langsung memberikan peralatan makan (sendok, garpu, dan pisau) serta memberikan air mineral.
  - e. *Waiters* sebaiknya lebih perhatian ketika pelanggan yang duduk di zona A dan B pulang untuk mengucapkan terima kasih atas kunjungan pelanggan tersebut.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan agar *Hara Café & Resto* melakukan pemeriksaan operasional atas aktivitas pelayanan jasa secara konsisten setiap tahunnya untuk membantu mencari kelemahan dari masalah yang dihadapi agar dapat dilakukan perbaikan. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Day, G. S., & Leone, R. P. (2011). *Marketing Research* (10th ed.). Asia: John Wiley & Sons.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Mark, B. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach* (16 ed.). United States of America: Pearson Education, Inc.
- Belinda, S. (2017). *Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus V Hotel And Residence)*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, Fakultas Ekonomi, Akuntansi.
- Foster, S. T. (2007). *Managing Quality : Integrating the Supply Chain* (3rd ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- INDONESIA, M. (2014). *PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR USAHA RESTORAN*. MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA.
- INDONESIA, M. P. (2014). *PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR USAHA KAFE*. MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). England: Pearson Education, Inc.
- Munhurrun, P. R. (2012). *Perceived Service Quality in Restaurant Services : Evidence From Mauritius*. International Journal of Management an Marketing Research.
- Murad, S., & Ali, P. M. (2015). *IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN RESTAURANT INDUSTRY*. *Singaporean Journal Of Business Economics, And Management Studies Vol. 4, No. 6*.
- Parasuraman, A., Zeitham, Valarie, A., Berry, & Leonard, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. *Journal of Marketing Vol. 49, 18*.
- Reider, R. (2002). *Operational Review : Maximum Results at Efficient Costs*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems*. United Kingdom: Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley Sons Ltd.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjoanoto, M., & Kunto, S. (2013). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer*.