

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan dan saran ini berisikan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran yang ditujukan ke beberapa pihak. Kesimpulan dan saran dirancang berdasarkan keadaan restoran saat ini, hasil pengolahan data, dan diskusi dengan pihak restoran serta analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian sementara saran ditujukan kepada pihak peneliti, peneliti selanjutnya, dan pihak Restoran X agar dapat menanggulangi permasalahan yang dihadapi dan dapat berkembang menjadi lebih baik.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil pengolahan data, hasil observasi dan diskusi dengan pihak restoran. Kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditentukan pada awal dilakukannya penelitian. Berikut merupakan kesimpulan dari hasil penelitian di Restoran X.

1. Terdapat 32 atribut yang dinilai relevan untuk digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan di Restoran X. Walau setelah dilakukan uji validitas atribut akhir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 22 atribut.
2. Berdasarkan hasil kuesioner dan pengolahan data yang telah dilakukan, tingkat kualitas layanan di Restoran X secara keseluruhan belum dapat memenuhi ekspektasi konsumen atau belum baik. Hal ini dibuktikan dari SERVQUAL score masing-masing atribut, tidak ada atribut yang memiliki SERVQUAL score yang positif.
3. Urutan prioritas perbaikan atribut dapat diketahui dengan menggabungkan SERVQUAL score dengan pengkategorian model Kano. Dengan penggabungan 2 model tersebut, dapat dilihat urutan prioritas perbaikan atributnya dimulai dari 6 atribut yang masuk kategori *must-be*, yaitu A7, A25, A9, A15, A29, A20. Kemudian dilanjutkan oleh

atribut kategori *indifferent*, yaitu A8, A13, A10, A19, A27, A18, A32, A3, A14, A31, A30, A26, A24, A23, A17, dan A21.

4. Usulan perbaikan yang diberikan kepada Restoran X dibuat berdasarkan urutan prioritas perbaikan atribut setelah SERVQUAL score dan pengkategorian model Kano digabungkan. Usulan perbaikan pertama yang diberikan adalah mengganti meja dan kursi menjadi meja dan kursi jati dengan struktur dari aluminium serta mengganti permukaan lantai restoran dengan keramik doff. Usulan perbaikan kedua adalah merancang SOP untuk pekerjanya sebagai acuan dasar dalam bekerja. Usulan perbaikan ketiga adalah melatih karyawan dengan program *training*, *work shadowing*, dan *coaching*.

V.2 Saran

Penelitian yang telah dilakukan pada Restoran X tentu menghasilkan beberapa hasil, salah satunya adalah saran yang diperoleh melalui data, proses pengolahannya maupun pengalaman yang dialami ketika proses penelitian ini berjalan. Berikut merupakan saran yang dapat berguna bagi pihak Restoran X, bagi pihak peneliti, dan bagi pihak peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

1. Restoran X sebisa mungkin menerapkan usulan perbaikan perlahan-lahan berdasarkan yang telah dirancang pada tabel sesuai urutan perbaikannya supaya tingkat kualitas layanan Restoran X dapat meningkat.
2. Peneliti direkomendasikan memasukkan *importance question* pada model Kano supaya didapatkan urutan prioritas perbaikan yang lebih akurat.
3. Peneliti sebaiknya mengumpulkan sampel yang lebih banyak untuk menghindari atribut yang tidak valid setelah dilakukan uji *predictive validity*.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelova, B., & Zeqiri, J. (2011). *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 1(3), 232-257. doi: 10.6007/ijarbss.v1i2.35
- Chan, L., L., Idris, N. (2017). *Validity and Reliability of The Instrument Using Exploratory Factor Analysis and Cronbach's Alpha*. 7(10), 400-410. doi: 10.6007/IJARBSS/v7-i10/3387
- Diab, D., Shidwan, O., Mohamed, H., Mansour, I. H. F. (2016). *Investigation of Dineserv Dimensions on Customer Satisfaction & Loyalty: Evidences from the Restaurant Industry in Sudan*. Diunduh dari https://www.researchgate.net/publication/303246719_Investigation_of_Dineserv_dimensions_on_customer_satisfaction_loyalty_Evidences_from_the_restaurant_industry_in_Sudan
- Ferlina, Y. (2013). Usulan Perbaikan Kualitas Jasa untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Cafe Cabe Rawit dengan Menggunakan Metode Ipa-Kano. Diunduh dari https://library.unpar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=186803
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition, 3rd edition*. Chichester: John & Wiley Sons, Ltd.
- Hair, J., F., Black, W., C., Babin, B., J., Anderson, R., E. (2014). *Multivariate Data Analysis, Pearson New International Edition, 7th Edition*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Jayaputra, B. Y. S. (2016). Pelatihan Pramusaji di Restoran Suis Butcher Bandung. Diunduh dari <http://repository.stp-bandung.ac.id/bitstream/handle/123456789/188/201319527-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Karlsson, M., & Le, H. T., (2017). *A Review of the Kano Model A Case Study of Online Travel Agencies*. 2-3. 1-10. Diunduh dari <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1074710/FULLTEXT01.pdf>

- Kozar, M., & Rotar, J., L. (2017). *The Use of the Kano Model to Enhance Customer Satisfaction*. 50(4), 339-351. DOI: 10.1515/orga-2017-0025
- Longman Group UK Limited. (1992). *Dictionary of English Language and Culture*. England: Longman Group UK Limited.
- Mahardhika, R. B. (2018). Mengenal Industri Makanan dan Minuman di Era Industri 4.0. Diunduh dari <https://forbil.org/en/publication/d/21>
- Musanovic, J., Dorcic, J., & Suzana, M. (2015). *Measuring Service Quality in Croatian Restaurants: Application of DINESERV Scale*. 131-161. doi: 10.13140/RG.2.1.4392.7129
- Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., Prabhakar, G.V. (2010). *Service Quality (SERVQUAL) and it's Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. *European Journal of Social Sciences*. 16(2), 239-251. Diunduh dari https://www.researchgate.net/publication/267989820_Service_Quality_SERVQUAL_and_its_Effect_on_Customer_Satisfaction_in_Retailing_Introduction-Measures_of_Service_Quality
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64(1). 12-40. Diunduh dari https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Susanto, T., & Kristanti M. (2016). Analisa Perilaku Keluhan Konsumen di Streets Restoran Ibis Styles Hotel Surabaya Jemursari. 234-246. Diunduh dari <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/4761>
- Pradipta, A. (2013). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Restoran Qua-Li Berdasarkan Atribut DINESERV Menggunakan Metode *Zone of Tolerance* dan Model Kano. Diunduh dari https://library.unpar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=186801
- Preston, C., C., & Colman, A., N. (1999). *Optimal Number of Response Categories in Rating Scales: Reliability, Validity, Discriminating Power, and Respondent Preferences*. *Acta Psychologica* 104 (2000) 1-15. Diunduh

dari <https://www2.le.ac.uk/departments/npb/people/amc/articles-pdfs/optinumb.pdf>

Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business A Skill Building Approach, 4th Edition. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.*

Setiawati, Y. (2013). Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Atribut DINESERV dengan Metode *Zone of Tolerance* dan Model Kano di Restoran Peak's Tea. Diunduh dari https://library.unpar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=186805

Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). *Dineserv: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants.* 55-60. doi: 10.1177/001088049503600226

Susanto, H. (2014). Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Makan De Harmony dengan Menggunakan DINESERV, IPA, dan Kano. Diunduh dari https://library.unpar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=195944

Timuran, V. J. L. (2013). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Rumah Makan Daun Semanggi Bandung dengan Metode DINESERV dan PGCV Index. Diunduh dari https://library.unpar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=186967

Tontini, G. (2000). *Identification of Customer Attractive and Must-Be Requirements using a Modified Kano's Method: Guidelines and Case Study.* 728-734. Diunduh dari https://www.researchgate.net/publication/264787776_Identification_of_Customer_Attractive_and_Must-Be_Requirements_Using_a_Modified_Kano's_Method_Guidelines_and_Case_Study_Proceedings_of

Wu, H., Tang, Y., & Shyu, J. (2010). *An Integrated Approach of Kano's Model and Importance-Performance Analysis in Identifying Key Success Factors. African Journal of Business Management.* 4(15), 3238-3250. Diunduh dari https://www.researchgate.net/publication/228866352_An_integrated_approach_of_Kano's_model_and_Importance-Performance_Analysis_in_identifying_key_success_factors