

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pemilihan atribut layanan yang relevan yang akan digunakan untuk penelitian diambil dari hasil studi literature dan hasil wawancara CIT. hasil atribut yang relevan dapat dilihat pada Tabel III.1 dan Tabel III.2. Dari hasil penggabungan antara wawancara CIT dan studi literature, diperoleh 20 atribut yang digunakan untuk penelitian kualitas layanan di Waroeng Setiabudi 2. 20 atribut tersebut dapat dilihat pada Tabel III.3
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut yang terletak pada kuadran I dan kuadran IV. Atribut-atribut tersebut antara lain :
 - a. Kuadran I
 - A1 : Suasana tempat makan
 - A14 : Konsistensi pelayanan yang diberikan
 - A15 : Kejelasan sistem antrian pemesanan
 - A16 : Kecepatan layanan yang diberikan
 - b. Kuadran IV
 - A2 : Kelengkapan fasilitas tempat makan
 - A4 : Tampilan menu makanan
 - A9 : Pemisahan antara *smoking* dan *non-smoking* area
3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk Waroeng Setiabudi 2 adalah sebagai berikut :
 - a. Penempatan dari letak *speaker* yang dapat ditempel di langit-langit dari Waroeng Setiabudi 2 dan pembaharuan peralatan *speaker* diharapkan dapat mengurangi kegaduhan dan menambah suasana menjadi lebih nyaman.
 - b. Himbauan dari karyawan terhadap pelanggan untuk memberikan info kepada kasir mengenai letak tempat duduk yang akan

disinggahi diharapkan dapat memudahkan karyawan dalam mengantar dan mencari tempat duduk pelanggan yang memegang nomor antrian pesanan

- c. Rangkap pekerjaan dimana satu koki ikut membantu untuk mengantarkan pesanan diharapkan dapat membuat layanan di Waroeng Setiabudi 2 menjadi lebih cepat dan baik.
- d. Mengurutkan antrian pemesanan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman mengenai sistem antrian pemesanannya. Pemberian penjelasan dari karyawan Waroeng Setiabudi 2 untuk dapat memberi tahu kepada pelanggan agar tidak ada kesalahpahaman mengenai sistem antrian pemesanan.
- e. Penjelasan terhadap pelanggan mengenai prioritas kualitas makanan sehingga tidak dapat membuat makanan dengan cepat dan asal-asalan. Dengan diberikannya penjelasan dapat membuat pelanggan lebih tenang dan dapat menikmati suasana tempat makan sambil menunggu makanannya datang.
- f. Pengadaan *Wi-fi*, pengadaan alat pembayaran otomatis menggunakan mesin *debit* ataupun menggunakan *barcode* dari aplikasi-aplikasi yang sudah ada, dan penyediaan majalah, koran, ataupun buku-buku lainnya diharapkan dapat membantu pelanggan ketika melakukan transaksi pembayaran dan pelanggan tidak akan merasa sangat bosan saat menunggu pesanannya.
- g. Penambahan jumlah karyawan sehingga kecepatan layanan yang diberikan akan meningkat. Selain itu juga diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan
- h. Pemasangan *exhaust fan* atau kipas penyedot asap dimana dapat digunakan untuk menghilangkan polusi dari asap rokok sehingga pelanggan yang tidak suka dengan asap rokok dapat lebih nyaman ketika berada di Waroeng Setiabudi 2.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pihak Waroeng Setiabudi 2 adalah sebagai berikut :

1. Waroeng Setiabudi 2 diharapkan dapat segera menerapkan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan.
2. Waroeng Setiabudi 2 diharapkan dapat mempertahankan performansi atribut yang dinilai sudah baik agar dapat terus menjaga tingkat kepuasan dari pelanggan

Daftar Pustaka

- Buttle, Francis. (1995). *SERVQUAL: review, critique, research agenda*. European Journal of Marketing. 30(1), 8-32.
- Eskildsen, J.K. dan Kai Kristensen. *Enhancing Importance-Performance Analysis*.(2006).International Journal of Productivity and Performance Management. 55(1.).
- Flanagan, John C.(1954). *The Critical Incident Technique*. Vol 51, No.4. American Institute for Research and University of Pittsburgh.
- Gremler, Dwayne D. (2004). *The Critical Incident Technique in Service Research*. Journal of Service Research. 7(1). 65-89.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Martilla, John A. dan John C. James. *Importance-Performance Analysis*. 1977. Journal of Marketing.
- Parasuraman, A., V.A.Zeithaml, dan L.L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.Journal of Retailing. 64(1).
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, D.R. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F.(2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tontini, Gerson., Pico, J. D., Silveira, A. (2014). *Which Incremental Innovations Should We Offer? Comparing Importance-Performance Analysis with Improvement Gap Analysis*. Journal of Total Quality Management & Business.25, 705-719.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.