

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan pada Resto Dapoer Pandan Wangi terkait faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dapat disimpulkan bahwa :

1. Faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas produk (makanan dan minuman) yang disediakan oleh restoran, pelayanan yang diberikan oleh restoran, berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh restoran, serta tempat yang disediakan oleh restoran itu sendiri. Pada Resto Dapoer Pandan Wangi, kualitas dari makanan dan minuman sudah baik hal ini disebabkan oleh penggunaan bumbu siap pakai serta kewajiban dari para karyawan di *kitchen area* untuk memasak sesuai prosedur, hal ini menjadi keunggulan dari restoran karena kekonsistenan dari rasa masakan dapat terjaga. *Complain* yang didapat oleh Resto Dapoer Pandan Wangi mengenai makanan dan minuman itu sendiri yaitu berupa harga makanan dan minuman yang ditawarkan menurut konsumen cukup mahal. Menu varian yang tersedia juga sudah cukup banyak, namun sayangnya konsumen hanya mengenal menu-menu *best seller* yang ramai diperbincangkan oleh orang banyak sehingga kemungkinan besar setiap kali konsumen datang ke restoran akan memesan menu yang sama, lama kelamaan hal ini dapat membuat konsumen merasa bosan. Pelayanan karyawan terhadap konsumen, secara keseluruhan sudah bagus dimana semua karyawan berpakaian rapih pada saat melayani konsumen, namun masih terdapat *complain* yang didapat dari ulasan pada blog makanan bahwa karyawan masih kurang ramah dalam melayani konsumen, serta berdasarkan hasil observasi pelayan kurang tanggap dalam melayani konsumennya. Pada saat restoran berada dalam kondisi penuh, terdapat beberapa kasus dimana pesanan beberapa konsumen ada yang terlewat, selain itu karyawan dapur juga dirasakan kurang cekatan dalam bekerja sehingga terdapat konsumen yang protes bahwa waktu tunggu dari dilakukannya pemesanan hingga pesanan datang sangat lama. Ketidakefektifan dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan ini, membuat antrian *waiting list* semakin

panjang dan membuat konsumen semakin lama menunggu. Fasilitas yang disediakan oleh Resto Dapoer Pandan Wangi juga sudah cukup memadai baik dari kebersihan kamar kecil, wastafel untuk mencuci tangan setelah selesai makan, kursi dan meja yang nyaman untuk makan, serta musik yang diputar pas dengan suasana yang ditawarkan. Namun sayangnya restoran masih tidak memiliki fasilitas *wi-fi* dan juga metode pembayaran yang tersedia hanyalah *cash*, debit, dan juga kredit. Restoran juga jarang mengadakan promo untuk menarik minat konsumen. Dikarenakan konsep yang ditawarkan bersifat *semi outdoor*, maka pihak restoran merasa tidak memerlukan AC. Sementara itu tempat yang disediakan oleh Resto Dapoer Pandan Wangi sudah cukup memadai, pintu keluar dan masuk restoran tidak terhalangi oleh antrian kasir, dan juga tidak terhalangi oleh antrian *waiting list*. Namun pemisahan antara ruangan *smoking* dan *non smoking area* kurang jelas sehingga membuat konsumen yang tidak menyukai bau asap rokok merasa terganggu. Selain itu area *non smoking* juga terbatas. Selain itu dengan tidak berjalannya *training* sesuai dengan *job description* dari perusahaan dan juga ketidakjelasan dari *job description* itu sendiri, secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan pada restoran yang mengakibatkan menurunnya kepuasan dari konsumen.

2. Berikut ini adalah rekomendasi atau saran yang diberikan kepada restoran guna meningkatkan kepuasan konsumen :
 - a. Mengganti tampilan buku menu agar terdapat keterangan “*must try*” atau “*chef recommendation*” dengan begitu konsumen mungkin akan lebih tertarik untuk mencoba menu lain selain menu *best seller*.
 - b. Menyediakan menu paket misal paket makan berdua hingga berempat dimana menu paket tersebut menggabungkan menu-menu *best seller* dengan menu lain yang tidak terlalu dikenal oleh konsumen. Cara ini dapat membuat konsumen mengenal menu lain yang terdapat pada restoran, selain itu menu paket terkadang membuat konsumen merasa membayar lebih murah dibandingkan membeli makanan per porsi.

- c. Melakukan *survey supplier*, untuk mengetahui *supplier* mana yang dapat memberikan harga bahan baku yang lebih murah namun dengan kualitas yang baik.
 - d. Membentuk divisi R&D agar restoran dapat mengetahui keinginan dari konsumen pada masa kini, selain itu divisi R&D juga dapat digunakan sebagai bagian dari rencana perusahaan jika BOD sudah tidak dapat berperan aktif memperbaharui menu.
 - e. Mencantumkan *customer order* pada setiap meja konsumen agar karyawan dapat mengetahui menu apa yang belum dikeluarkan oleh dapur.
 - f. Melakukan *training* karyawan seperti yang dicantumkan dalam *job description* untuk melatih karyawan
 - g. Jika diperlukan menambah jumlah karyawan baik pada *service area* maupun *kitchen area* agar pelayanannya lebih cepat.
 - h. Melakukan pemasangan *wi-fi* dengan dibatasi penggunaan selama 2 jam untuk setiap konsumen.
 - i. Mempertimbangkan kerjasama dengan pihak grab, gojek, OVO, dll, untuk menambah fasilitas pembayaran agar mempermudah dan memberikan kenyamanan pembayaran oleh konsumen, serta mempertimbangkan kerja sama dengan bank untuk pemberian promo diskon kepada konsumen, agar konsumen tertarik untuk datang.
 - j. Jika memungkinkan mencari lahan kosong di sekitar restoran yang dapat disewa sebagai lahan parkir bagi para konsumen
 - k. Penggunaan kipas angin selain dapat membuat udara terasa lebih dingin juga dapat membantu berkurangnya bau asap rokok.
 - l. Penggunaan lantai dua yang memiliki fasilitas AC sebagai tambahan untuk ruangan *non smoking area*, jika tidak terdapat reservasi pada hari yang bersangkutan.
3. Pemeriksaan operasional yang telah dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak restoran untuk memberikan informasi dan masukan terkait faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan bagaimana kondisi sebenarnya yang

terjadi di lapangan. Diharapkan dengan adanya pemeriksaan operasional, pihak restoran dapat memperbaiki kelemahan yang ada dengan mengimplementasikan rekomendasi yang telah diberikan sehingga pihak restoran dapat memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan yang terpenuhi dapat memberikan rasa puas bagi konsumen sehingga pelanggan akan datang kembali untuk membeli produk yang ditawarkan oleh Resto Dapoer Pandan Wangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, A. T., & Michael, S. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'Cost Surabaya. 643-655.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and Assurance Services*. Harlow - England: Pearson Education Limited.
- Hariyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Alfabeta. Bandung.
- Indonesia, K. B. (n.d.). *Arti kata dokumentasi*. Retrieved Januari 15, 2020, from <https://kbbi.web.id: https://kbbi.web.id/dokumentasi.html>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principle Of Marketing Fourteenth Edition*. Harlow: Pearson.
- Kotler, P., & Amstrong, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing 16th Edition*. Harlow: Pearson.
- Lukihardianti, A. (2018, Mei 9). *Bisnis Kuliner di Bandung di Nilai Sangat Menjanjikan*. Retrieved Januari 14, 2020, from [republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/18/05/06/p8b6qe382-bisnis-kuliner-di-bandung-dinilai-sangat-menjanjikan](https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/18/05/06/p8b6qe382-bisnis-kuliner-di-bandung-dinilai-sangat-menjanjikan)
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction and Facilitites In Hotel Yuta Manado. *EMBA Volume 4*, 575-884.
- Nararya, A. (2019, Januari 12). *Gurahnya Industri Kuliner Bikin Ekonomi Nasional Menggeliat*. Retrieved Januari 14, 2020, from [economy.okezone.com: https://economy.okezone.com/read/2019/01/06/320/2000558/gurahnya-industri-kuliner-bikin-ekonomi-nasional-menggeliat](https://economy.okezone.com/read/2019/01/06/320/2000558/gurahnya-industri-kuliner-bikin-ekonomi-nasional-menggeliat)

- Rachmawati, R. (2011). Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik Vol. 2*, 143-150.
- Reider, R. (2002). *Operational review : Maximum Results at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley and Son Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research for Methods For Business : A skill buliding approach*. West Sussex - United Kingdom: John Wiley & Sons. Ltd.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Yuliati, A. L., & Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Volume 11 Nomor 2*, 265-289.
- Zikmund, W. (2009). *Essentials of Marketing Research*. Mason: Cengage Learning.