

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari keseluruhan 15 (lima belas) karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berkaitan dengan layanan, 7 (tujuh) karakteristik memiliki nilai modus 5 (lima) yang berarti sangat penting, 7 (tujuh) karakteristik memiliki nilai modus 4 (empat) yang berarti penting, dan 1 (satu) karakteristik memiliki nilai modus 4 (empat) dan 5 (lima) yang sama sehingga pada hal ini, karakteristik ini dianggap sangat penting. Berikut adalah perincian nilai modus karakteristik:

- Nilai Modus 5 (sangat penting)
  - Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan
  - Karyawan menanggapi dengan cepat kebutuhan dan keinginan pelanggan
  - Proses pemesanan cepat
  - Waktu tunggu hingga pesanan datang cepat
  - Kondisi pugasera bersih
  - Peralatan makan bersih
  - Tempat makan nyaman
- Nilai Modus 4,5 (penting)
  - Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan
- Nilai Modus 4 (penting)
  - Proses pembayaran cepat
  - Ketersediaan banyaknya cara alternatif pembayaran
  - Interior pugasera menarik
  - Lahan parkir mencukupi
  - Penampilan karyawan bersih dan rapi
  - Kondisi toilet bersih

- Tampilan eksterior pugasera menarik
2. Pelanggan masih menganggap tingkat kinerja Pugasera Prung Kudap belum dapat memenuhi harapan. Jika disusun sesuai urutan per dimensi, kesenjangan yang paling tinggi antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat kinerja berada pada: **(1) Dimensi proses (-1,23); (2) dimensi manusia/karyawan (-0,98); dan (3) dimensi bukti fisik (-0,82)**. Begitu juga pada rasio peningkatan yang memiliki urutan per dimensi yang sama.
  3. Terdapat 10 (sepuluh) karakteristik teknik Pugasera Prung Kudap yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu:
    - Standar sistem pelayanan
    - Suasana di dalam pugasera menarik dan nyaman
    - Standar kompetensi karyawan
    - Standar kebersihan ruangan
    - Standar sikap dan perilaku karyawan
    - Standar sistem pembayaran
    - Standar kebersihan dapur dan peralatan makan
    - Lahan parkir cukup
    - Standar penampilan karyawan
    - Tampilan luar pugasera lebih baik
  4. Terdapat 22 (dua puluh dua) karakteristik teknik yang memiliki nilai hubungan 9 (sembilan) yang berarti memiliki hubungan sangat kuat dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, 13 (tiga belas) karakteristik teknik yang memiliki nilai hubungan 3 (tiga) yang berarti memiliki ikatan hubungan yang sedang dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan terdapat 3 (tiga) karakteristik teknik yang bernilai 1 (satu) yang berarti memiliki hubungan yang lemah dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perinciannya dapat dilihat pada Lampiran 8 yang menampilkan matriks rumah kualitas.
  5. Terdapat 8 (delapan) hubungan antar karakteristik teknik yang berkorelasi positif yaitu:

- Standar sikap dan perilaku karyawan **dengan** standar sistem pelayanan
  - Standar kompetensi karyawan **dengan** standar sistem pelayanan
  - Standar kompetensi karyawan **dengan** standar sistem pembayaran
  - Standar kompetensi karyawan **dengan** suasana di dalam pugasera menarik dan nyaman
  - Standar kompetensi karyawan **dengan** standar kebersihan ruangan
  - Standar kompetensi karyawan **dengan** standar penampilan karyawan
  - Suasana di dalam pugasera menarik dan nyaman **dengan** standar kebersihan ruangan
  - Suasana di dalam pugasera menarik dan nyaman **dengan** standar penampilan karyawan
6. Dalam meningkatkan kualitas layanan pada Pugasera Prung Kudap, perbaikan karakteristik teknik yang harus diprioritaskan adalah karakteristik teknik yang memiliki nilai tingkat kepentingan relatif di atas 5%. Berikut adalah urutan prioritas perbaikan karakteristik teknik yang nilainya berada di atas 5%, yaitu:
- Standar sistem pelayanan (18,12%)
  - Suasana di dalam pugasera menarik dan nyaman (18,03%)
  - Standar kompetensi karyawan (17,03%)
  - Standar kebersihan ruangan (12,57%)
  - Standar sikap dan perilaku karyawan (12,39%)
  - Standar sistem pembayaran (7,92%)

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, saran yang diberikan oleh penulis kepada Pugasera Prung Kudap guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi bulanan atau per kuartal berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dengan cara menyebarkan selebaran kertas berisi saran dan komentar kepada pelanggan, menyediakan kotak saran, ataupun dengan menanyakan kepada pelanggan secara langsung berkaitan dengan pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, perusahaan juga dapat melakukan diskusi dengan karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Berusaha melakukan perbaikan kualitas layanan untuk memperkecil tingkat kesenjangan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan kinerja yang ada, terutama pada dimensi proses yang saat ini memiliki nilai kesenjangan terbesar diantara dua dimensi lainnya. Perlunya dilakukan tindakan pengawasan secara rutin untuk memperbaiki kualitas layanan. Lebih baik jika tingkat kesenjangan mampu mencapai nilai positif dan perusahaan dapat mempertahankannya.
3. Mempertahankan tingkat kinerja karakteristik teknik yang bernilai 5 (lima), serta meningkatkan tingkat kinerja karakteristik teknik yang bernilai dibawah lima, terutama pada sistem standar pelayanan yang hanya memiliki tingkat kinerja bernilai 2 (dua), diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk karakteristik teknik tersebut.
4. Memperhatikan hubungan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki nilai hubungan 9 (sembilan) atau memiliki hubungan yang kuat sebagai prioritas perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan hubungan yang bernilai 3 (tiga) dan 1 (satu).
5. Memperhatikan karakteristik teknik yang memiliki korelasi hubungan positif dengan karakteristik teknik lainnya, karena perubahan salah satunya akan berdampak pada karakteristik teknik yang lainnya.
6. Tindakan perbaikan perlu dilakukan berdasarkan urutan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan yang tersedia. Urutan prioritas disusun berdasarkan tingkat kepentingan relatif di atas 5 %, saran pada setiap karakteristik tekniknya adalah sebagai berikut:
  - Standar sistem pelayanan (18,12%)

Memperbaiki dan memperjelas sistem pelayanan secara menyeluruh dimulai dari proses, kecepatan waktu, dan ketepatan waktu, serta lebih baik jika jumlah karyawan ditambah agar pekerjaan masing-masing karyawan dapat terbagi dengan jelas. Berikut merupakan usulan saran untuk standar sistem pelayanan:

1. Menyambut pelanggan yang datang dengan ucapan “Selamat Datang”.
  2. Mempersilahkan pelanggan untuk duduk di tempat yang tersedia.
  3. Memberikan menu kepada pelanggan dan menunggu pelanggan memilih menu yang diinginkan.
  4. Mencatat pesanan pelanggan dengan tepat dan cepat, serta melakukan pengulangan untuk memastikan pesanan yang tercatat sudah sesuai.
  5. Menyerahkan catatan pesanan ke bagian dapur.
  6. Menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan serta memastikan seluruh pesanan pelanggan telah disajikan.
  7. Mengucapkan terima kasih setelah pelanggan selesai makan dan melakukan pembayaran.
  8. Bekerja sesuai dengan *shift* yang telah ditentukan.
- Suasana di dalam pujasera menarik dan nyaman (18,03%)  
Memperbaiki ruangan di dalam pujasera agar lebih nyaman, menyediakan ventilasi udara yang cukup, serta memberikan hiasan-hiasan sederhana agar ruangan tampak menarik, bersih, dan juga nyaman.
  - Standar kompetensi karyawan (17,03%)  
Melakukan pelatihan sederhana atau pengarahan untuk karyawan yang sudah ada untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berbagai hal serta melakukan tes yang sesuai bagi calon karyawan baru sebelum dipekerjakan. Berikut merupakan usulan standar kompetensi karyawan:
    1. Pelayan (*Waiter/Waitress*)

- Memiliki kepribadian yang baik, ramah, serta sopan
- Memiliki penampilan yang menarik
- Memiliki sikap yang cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan
- Mampu melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kebersihan pugasera

## 2. Juru Masak (*Cook*)

- Memiliki kemampuan memasak yang handal sesuai dengan standar penyajian makanan atau minuman yang ada
- Memiliki kemampuan manajemen waktu (*time management*) yang baik
- Memiliki kepribadian yang baik dan sopan

## 3. Kasir (*Cashier*)

- Memiliki kepribadian yang baik, ramah, serta sopan
- Mampu mengoperasikan mesin kasir ataupun mesin pembayaran lainnya dengan cepat dan tepat
- Mampu melakukan pencatatan dengan tepat

- Standar kebersihan ruangan (12,57%)

Mengembangkan standar kebersihan ruangan yang dimiliki misalnya dengan menyusun jadwal untuk membersihkan ruangan secara menyeluruh dan juga memastikan karyawan membersihkan meja dan kursi yang telah dipakai oleh pelanggan sebelumnya, serta melakukan pemantauan kebersihan secara rutin. Berikut merupakan usulan standar kebersihan ruangan:

1. Membersihkan seluruh ruangan pugasera pada pagi hari sebelum jam buka dan pada sore hari.
2. Membersihkan meja dan kursi pelanggan setelah digunakan dan disusun kembali seperti semula.
3. Selalu memantau kebersihan seluruh ruangan dan segera dibersihkan jika ada area yang dianggap kotor.

4. Menyediakan *check sheet* untuk ruangan makan pujasera dan toilet.
  5. Menyemprotkan disinfektan pada seluruh ruangan pujasera pada sebelum buka dan setelah tutup selama masa pandemi COVID-19.
- Standar sikap dan perilaku karyawan (12,39%)  
Menyusun panduan standar sikap dan perilaku karyawan terhadap pelanggan dan sesama karyawan serta melakukan pengarahan agar karyawan dapat lebih memahami standar tersebut. Berikut merupakan usulan standar sikap dan perilaku karyawan:
    1. Bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan
    2. Menyapa pelanggan saat datang dan mengucapkan terima kasih saat meninggalkan pujasera
    3. Memberikan senyuman kepada pelanggan
    4. Bersikap cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan dan keinginan pelanggan
    5. Memperlakukan sesama karyawan dengan baik
  - Standar sistem pembayaran (7,92%)  
Mengembangkan standar sistem pembayaran terutama dalam prosesnya agar dapat dilakukan lebih cepat. Mengingat bahwa metode pembayaran bisa dilakukan dengan cara apapun, harus dipastikan bahwa karyawan melakukan pencatatan sederhana dengan benar untuk setiap metode, dan dicatatkan dengan jumlah yang tepat. Berikut merupakan usulan sistem standar pembayaran:
    1. Memberikan struk tagihan (*bill*) kepada pelanggan saat pelanggan meminta serta memastikan struk tagihan tersebut adalah benar milik pelanggan tersebut.
    2. Menerima pembayaran dengan metode pembayaran apapun dimulai dari tunai, debit, GO-PAY, OVO, DANA, ShopeePay, dll.
    3. Memberikan struk pembayaran kepada pelanggan dan mengucapkan terima kasih.

4. Melakukan pencatatan sederhana untuk setiap transaksi yang mencakup nominal serta metode pembayaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Leone, R. P., & Day, G. S. (2013). *Marketing Research Eleventh Edition*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Bekraf. (2018, October 5). *Outlook 2019 Ekonomi Kreatif - Bekraf*. Retrieved from bekraf.go.id: [https://www.bekraf.go.id/downloadable/pdf\\_file/181161-opus-indonesia.pdf](https://www.bekraf.go.id/downloadable/pdf_file/181161-opus-indonesia.pdf)
- Cohen, L. (1995). *Quality function deployment: How to make QFD work for you*. Prentice Hall.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management (12th Ed.)*. Boston: Pearson.
- Hoyle, D. (2006). *ISO 9000 Quality Systems Handbook (5th Ed.)*. Great Britain: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Koh, E., & Owen, W. (2000). Descriptive research and qualitative research. In *Introduction to Nutrition and Health Research* (pp. 219-248). Boston, MA: Springer.
- Kotler, P., & Kevin L, K. (2016). *Marketing Management Global Edition (15th Ed.)*. Kendallville: Pearson.
- Marsheilla. (2017). *Penerapan House of Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada Three Sixty Cafe Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Moorthi, Y. (2002). An approach to branding services. *Journal of Services Marketing, Vol. 16 No. 3*, 259-274.
- Rachmawati, R. (2011). Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik Vol. 2, No. 2*, 143-150.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (7th Ed.)*. Chicester: Wiley.
- Sukotjo, H., & Radix, S. (2010). Analisa Marketing Mix-7P (Poduk, Price Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, 1(2)*, 216-228.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings (2nd Ed.)*. Toronto: John Wiley and Sons.
- Titz, K. (2001). The impact of people, process, and physical evidence on tourism, hospitality, and leisure service quality. *Service quality management in hospitality, tourism, and leisure*, 67-83.

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Jennifer Graciela Tejapratama  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 21 November 1998  
Alamat : Komplek Taman Holis Indah I Blok F4, No.6,  
Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40215  
Agama : Katolik  
E-mail : [graciela.anastasia@gmail.com](mailto:graciela.anastasia@gmail.com)  
Riwayat Pendidikan : Universitas Katolik Parahyangan (2017 - 2021)  
SMA Trinitas Bandung (2014 - 2017)  
SMP Waringin Bandung (2011 - 2014)  
SD Maria Bintang Laut Bandung (2005 - 2011)  
TK Maria Bintang Laut Bandung (2003 - 2005)  
PG Maria Bintang Laut Bandung (2002 - 2003)