

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, akan dipaparkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat pada bagian sebelumnya. Saran akan diberikan kepada pihak rumah makan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada rumah makan tersebut.

#### **IV.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, akan ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah. Berikut merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap rumah makan saat ini sebesar 0,648 dari skala 3. Maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan hampir menyentuh angka 1 (cukup baik) dan masih perlu dilakukannya perbaikan untuk kedepannya.  
Atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah restoran memiliki karyawan yang berpakaian rapih dan bersih (A2), restoran memiliki karyawan yang terlatih (A19), restoran mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individual pelanggan (A22), dan restoran memiliki fasilitas penunjang yang mendukung. Selain itu terdapat 3 atribut tambahan yang dirasa perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu restoran melayani sesuai waktu yang dijanjikan (A7), restoran memiliki area parkir yang nyaman (A1), dan restoran memberikan pelayanan yang cepat (A13).
2. Terdapat 10 buah usulan perbaikan yang diberikan yaitu membuat dan memberikan seragam kerja kepada staf untuk dipakai di jam kerja, memberikan pelatihan memasak dan kepelayanan bagi para staf yang baru melamar sebelum terjun ke lapangan, iklan lowongan kerja diperbanyak dan ditempatkan pada tempat yang merupakan titik kumpul daerah sekitar, membuat surat kontrak perjanjian kerja antara pihak

rumah makan dengan pelamar, melakukan survey terhadap pelanggan yang datang dan menyediakan kotak kritik dan saran, melakukan survey dan *benchmarking* terhadap rumah makan yang beroperasi dengan jangka waktu yang cukup lama kemudian menambahkan fasilitas yang dirasa diperlukan, mengajukan izin penggunaan lahan kosong sebagai tempat parkir rumah makan kepada developer kompleks, membuat form pembagian tugas untuk staf yang bekerja di rumah makan, dan menggunakan catatan pesanan untuk mencatat segala pesanan konsumen dan meningkatkan komunikasi antara staf pada bagian dalam dan luar dapur.

#### **IV.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat 10 usulan perbaikan yang telah diberikan. Pihak rumah makan diharapkan dapat menjalankan semua usulan perbaikan yang telah diberikan secara konsisten agar tingkat kepuasan pelanggan yang berkunjung ke rumah makan bakmi belitung juga dapat meningkat. Selain itu, apabila pihak rumah makan ingin mendapatkan hasil yang lebih maksimal, pihak rumah makan dapat memperbaiki atribut yang belum sempat diperbaiki dalam penelitian ini. Karena atribut-atribut yang berada kuadran lain juga memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Didapatkan dari hasil tabulasi silang yang mengidentifikasi bahwa pekerjaan dari pelanggan mempengaruhi tingkat kepuasan. Atribut yang memiliki rata-rata tertinggi adalah atribut restoran memiliki area makan yang bersih (A5) dan restoran menyajikan menu yang sesuai (A11) sedangkan yang memiliki rata-rata terkecil adalah atribut restoran melayani sesuai waktu yang dijanjikan (A7). Ketiga atribut yang memiliki rata-rata tingkat kepuasan yang rendah dan tinggi sebaiknya diperhatikan agar tingkat kepuasan dari pelanggan dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Badan Pusat Statistik. (2016). Jumlah Penduduk dan Pertumbuhan Penduduk di Kota Bandung, 2016. Diakses tanggal 8 Maret 2020 dari:  
<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2019/01/04/181/proyeksi-penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-di-kota-bandung-2012---2017.html>
- Badan Pusat Statistik. (2016). Jumlah Restoran dan Rumah makan di Kota Bandung, 2016. Diakses tanggal 30 Januari 2020 dari:  
<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/121/-jumlah-restoran-rumah-makan-di-kota-bandung-2016.html>
- Flanagan, J. C. (1954) The Critical Incident Technique, *Psychological Bulletin*, Vol 51(4), 327-358.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New York: Pearson.
- Hardesty, D., & Bearden, W. (2004). The Use of Expert Judges in Scale Development. *Journal of Business Research*, Vol 57(2), 98-107.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K. (2011). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Markovic, S., Komsic J., & Stifanic M. (2013). Measuring Service Quality in City Restaurant Settings Using DINESERV Scale. *Recent Advances in Business Management and Marketing Journal*, 176-181.
- Marsum, W.A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual model of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.

- Parasuraman, A., Valarie, A.Z. & Berry, L.L. (2002). *Delivering Service Quality*. New York: McMilan.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Singapura: John Wiley & Sons, Inc.
- Singarimbun, M. (1985). *Metode Penelitian Survei*. Indonesia: LP3ES.
- Steven, P., Knutson, B., & Patton, M., DINESERV: *A tool for Measuring Service Quality in Restaurant*, Journal of Cornell Hospitality Quartely, Vol.36, No.1, 1995, pg. 56.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi 1*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tontini, G. & Picolo, J.D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, Vol. 20 (6), 565-584.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.