

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan. Berikut merupakan penjabaran dari kesimpulan dan saran yang dapat diberikan untuk rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan dari rumah makan *Wingz O Wingz* belum merasa puas. Kesimpulan ini diperkuat dengan diperolehnya nilai rata-rata dari ACS yang bernilai negatif. Selain itu dari 21 atribut yang ada terdapat 6 atribut yang memperoleh prioritas untuk diperbaiki. Selain 6 atribut tersebut, terdapat pula 5 atribut lain yang memiliki nilai kepuasan yang rendah dan tidak memuaskan, namun walaupun begitu 5 atribut lainnya tersebut tidak menjadi prioritas untuk diperbaiki.
2. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode *improvement gap analysis* (IGA), atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I dan kuadran IV. Terdapat 6 atribut yang berada pada kuadran I, yaitu mengenai area makan yang nyaman dan memudahkan untuk bergerak, toilet yang bersih, area makan yang bersih, kecepatan pelayanan yang diberikan, karyawan yang selalu siaga ketika dibutuhkan dan keramahan sikap dari karyawan terhadap pelanggan. Sedangkan terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran IV, yaitu mengenai fasilitas untuk menunggu dan pembelian secara *online* yang jelas, area *smoking* dan *non-smoking* yang jelas, ruangan yang dapat digunakan untuk kepentingan umum (rapat, ulang tahun, dll), karyawan yang bisa memberikan informasi mengenai menu yang ada dan cara pembuatannya dan karyawan yang memberikan informasi mengenai promo yang ada.

3. Usulan-usulan perbaikan yang dapat diberikan pada rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah lebih mengatur jarak antar mejanya agar tidak terlalu berdekatan dan memberikan ruang yang lebih besar bagi pelanggan untuk dapat bergerak lebih leluasa, membuat SOP mengenai kebersihan toilet yang disertai dengan tata cara penggunaan toilet yang benar dan menaruh pewangi pada toilet, dan lain-lain. Terdapat 2 usulan yang dipertimbangkan yaitu penambahan kasir khusus untuk pembelian online dan pembuatan ruangan untuk rapat dll. Biaya yang diperlukan dari usulan perbaikan adalah Rp 2.113.000

IV.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan adalah sebagai berikut.

1. Pihak rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan sebaiknya mengimplementasikan usulan-usulan perbaikan yang diberikan yang berkaitan dengan keluhan yang diperoleh dari pelanggan. Hal ini bertujuan agar kepuasan pelanggan yang datang pada dapat meningkat.
2. Pihak rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan sebaiknya dapat berusaha untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang dimilikinya terutama untuk atribut-atribut yang sudah baik dan tidak memerlukan perbaikan.
3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat lebih mempertimbangkan tidak hanya membandingkan kepuasan pelanggan saja namun dapat juga membandingkan dari sudut pandang karyawan rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayes, B. E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty, Third Edition Survey Design, Use and Statistical Analysis Method*. ASQ Quality Press: America
- Heung, V., Wong, M. Y., dan Qu, H. (2000). Airport foodservice in Hong Kong: A study of tourist' perceptions, satisfactions, and likelihood of their recommendations to others. *Proceedings of the Fifth Annual Graduate Education and Graduate Students Research Conference in Hospitality & Tourism*
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Indeks: Jakarta.
- Kroemer, K.H.E., Kroemer, H.B., and Kroemer-Elbert, K.E., (2001), "Ergonomics:: How to Design for Ease & Efficiency", Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- MacLaurin, D. J., & MacLaurin, T. L. (2000). Customer perceptions of Singapore's theme restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(3).
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business 3rd Edition*, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995a). DINESERV : a tool for measuring service quality in restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 56-60.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995b). DINESERV : measuring service quality in quick service, casual/theme, and fine dining. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*.
- Sutalaksana, I. Z., (2006). *Teknik Tata Cara Kerja*. Laboratorium Tata Cara Kerja dan Ergonomi: Bandung. Departemen Teknik Industri ITB
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi Pertama*. Andi. Yogyakarta.

- Tontini, G. & Picolo, J. D. (2010). *Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality: An International Journal*, Vol 20 Iss 6 pp. 565-584
- Umar, H. (2005). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Kompas (2019), *Bali dan Bandung Jadi Destinasi Wisata Kuliner Indonesia* di <https://bandung.kompas.com/> (diakses 10 Februari 2020)
- Thidi, *Kualitas Pelayanan Jasa dan Dimensi Penilaiannya* di <https://thidiweb.com/dimensi-kualitas-jasa/> (diakses 19 Maret 2020)