

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai kesimpulan yang menjawab rumusan-rumusan masalah yang telah disusun pada awal penelitian. Selain itu diberikan pula saran-saran yang dapat digunakan untuk mempermudah proses penelitian di masa mendatang baik untuk pihak Restoran X maupun peneliti selanjutnya. Berikut ini merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai kesimpulan dan saran yang dimaksud.

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian. Berikut ini merupakan kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini.

1. Kondisi dari kualitas layanan yang ada pada Restoran X saat ini, secara keseluruhan masih kurang baik. Hal ini ditunjukkan dari rata-rata nilai gap yang minus, yaitu sebesar  $-0,865$ . Selain itu, penilaian yang paling banyak diberikan pelanggan terhadap kualitas layanan dari Restoran X berada pada kriteria cukup. Jika dilihat dari nilai gap setiap atribut, seluruh atribut memiliki nilai gap yang minus. Hal tersebut menandakan bahwa seluruh atribut layanan dari Restoran X belum memenuhi ekspektasi para pelanggan, oleh karena itu diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Restoran X.
2. Terdapat 11 atribut yang diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan. Sebelas atribut tersebut diprioritaskan karena memiliki gap bernilai minus lebih besar daripada rata-rata nilai gap sebesar  $-0,865$ . Atribut-atribut tersebut adalah kemampuan dalam menyediakan area makan yang nyaman dan ruang yang cukup, kemampuan dalam menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, memiliki pelayanan yang dapat diandalkan dan konsisten, memiliki pelayan yang terlatih, kompeten, dan berpengalaman, cepat tanggap dalam memperbaiki bila terjadi

kesalahan, memiliki pelayan yang bisa saling membantu untuk mempertahankan kecepatan dan kualitas layanan pada waktu sibuk, memiliki eksterior bangunan yang tampilannya menarik, memiliki toilet yang bersih, memiliki area makan yang bersih, dan memiliki area makan yang terlihat menarik.

3. Terdapat 28 usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dari Restoran X. Usulan-usulan perbaikan tersebut terbagi dalam 4 kategori, yaitu penambahan sistem internal, penambahan fasilitas penunjang, pengendalian rasa makanan, dan peningkatan pelayanan. Pada kategori penambahan sistem internal, terdapat usulan perbaikan berupa penerapan beberapa SOP, pemberian sanksi bagi pekerja yang tidak ramah, penerapan sistem *employee of the month*, penambahan materi briefing, pengadaan supervisor, dan pembagian tugas antar pelayan. Pada kategori penambahan fasilitas penunjang, terdapat usulan perbaikan berupa penggantian AC, penambahan alat penggorengan, memasang *bell wireless*, menyediakan buku khusus reservasi, penambahan dekorasi pada area makan *indoor* dan *outdoor*, pemasangan poster peringatan pada toilet, dan pemasangan pengharum ruangan otomatis. Pada kategori pengendalian rasa makanan, terdapat usulan perbaikan berupa memberikan kesempatan bagi asisten dapur untuk lebih sering memasak dan melakukan *test food* secara rutin. Pada kategori peningkatan pelayanan, terdapat usulan perbaikan berupa pengurangan jumlah meja dan kursi untuk menambah ruang gerak, menambah 1 orang asisten dapur, memberi pelatihan dasar pada pekerja, melakukan perawatan secara berkala untuk area makan *indoor* dan *outdoor*, pembuatan daftar kegiatan pembersihan. Berdasarkan usulan perbaikan yang telah diberikan, 4 usulan perbaikan ditolak, sehingga total terdapat 24 usulan yang diterima oleh pihak Restoran X.

## V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diberikan beberapa saran. Berikut ini merupakan saran-saran yang diberikan untuk membantu pihak Restoran X dan penelitian selanjutnya.

1. Pihak Restoran X disarankan untuk menerapkan usulan-usulan perbaikan yang telah diberikan. Penerapan usulan perbaikan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dari Restoran X.
2. Untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas layanan pada restoran, dapat digunakan *tools* selain DINESERV dalam menentukan atribut-atribut untuk mengukur kualitas layanan restoran.
3. Untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas layanan pada restoran, dapat memperluas responden yang digunakan, supaya bisa menggali lebih dalam atribut-atribut kualitas layanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Berman, & Evan. (2007). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Budiaji, W. (2013). *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*. Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan, Vol. 2, 127-133.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education (6th ed.)*. New York: Routledge Falmer.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, Vol.3, 55-68.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). *Drivers of Brand Commitment: A CrossNational Investigation*. Journal of International Marketing, Vol.2, 64–79. doi: 10.1509/jimk.18.2.64.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Gilbert, G. R. (2004). *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach*. The Journal of Services Marketing, Vol.1, 5-7.
- Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in The Service Sector*. Boston: Marketing Science Institute.
- Hair, Jr., et al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States: Pearson.
- Handoko, T. H. (2002). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kim, H. J., McCahon, C., & Miller, J. (2003). *Menilai Kualitas Pelayanan di Restoran Kasual Dining Korea Dengan Menggunakan DINESERV*. Jurnal Assessing Service Quality in Korean Casual Dining Restaurant Using DINESERV, Vol.1, 67-86.
- Kotler, P. (1995). *Marketing Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13, Jilid-1*. Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi & Hamdani, A.(2008). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marsyangm. (1999). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nala, N. (1992). *Penerapan Teknologi Tepat Guna di Pedesaan, MPH, Pusat Pengabdian pada Masyarakat Universitas Udayana*. Denpasar.
- Ninemeier, J. D., & Hayes, D. K. (2006). *Restaurant Operation Management: Principles and Practice*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1995). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, 22-46.
- Preston, C. C., & Colman, A. M. (2000). *Optimal Number Of Response Categories In Rating Scales: Reliability, Validity, Discriminating Power, And Respondent Preferences*. *Acta Psychologica Journal Elsevier*, Vol 104, 1-15.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for The Behavioural Sciences. (2nd ed.)* New York: Holt Rinehart & Winston.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New York: John Wiley and Sons, Inc
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). *DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurant*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 36, 56-60.
- Steven, S. (1946). *On The Theory of Scales of Measurement*.
- Sugianto & Sugiharto. (2013). *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA*, Vol. 1, 1-10.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V.A. (1987). *Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value, Report No. 87-101*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L., & (1993). *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21, 1–12.