

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dibuat untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan di Bab I. Saran dibuat untuk Restoran X dan penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan. Kesimpulan didapat berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Berikut merupakan kesimpulan yang didapat dari penelitian.

1. Atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Restoran X terdiri dari 25 atribut, Atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Restoran X terdiri dari 25 atribut. 25 atribut ini dibagi ke dalam 8 dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *food quality*, *price and value*, dan *convenience*. Atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Restoran X dapat dilihat pada Tabel III.2
2. Berdasarkan perhitungan *Improvement Gap Analysis* (IGA) yang telah dilakukan, ditemukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu atribut yang berada di Kuadran I. Lima atribut yang berada di Kuadran I adalah restoran memiliki toilet yang bersih, restoran memiliki tempat duduk yang nyaman di ruang makan, restoran memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, restoran membuat merasa aman dan nyaman, restoran menyediakan porsi yang sesuai dengan harga.
3. Berdasarkan hasil identifikasi akar masalah yang telah diperoleh, terdapat 12 usulan perbaikan guna meningkatkan kepuasan konsumen di Restoran X, di mana sembilan usulan diterima dan tiga dipertimbangkan. Usulan ini terdiri dari penambahan karyawan *cleaning service*, menyediakan *tissue* dan gel pembersih di toilet, menempelkan gambar petunjuk penggunaan *closet* duduk, mengganti tempat duduk area makan, menambahkan dua alat bakar di dapur, menambah karyawan *part time* pada saat ramai,

memberikan nomor urut pesanan berbahan plastik, mengutamakan konsumen yang memesan terlebih dahulu, memasang *exhaust fan* asap di dapur, memasang kipas angin gantung di tengah - tengah area makan, memasang krey bambu di bagian samping restoran, dan menambahkan penawaran menarik setiap pembelian satu porsi makanan.

V.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Saran tersebut dapat membantu pihak Restoran X dan penelitian selanjutnya. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Pihak Restoran X sebaiknya mempertimbangkan untuk menjalankan usulan perbaikan yang berhubungan dengan keluhan konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen Restoran X.
2. Pihak Restoran X sebaiknya dapat mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik guna menjaga kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Babakaran. (n.d.). Di dalam Zomato. Diunduh dari <https://www.zomato.com/bandung/babakaran-dago/reviews>
- Badan Pusat Statistik. (2019). *[Seri 2010] Laju Pertumbuhan Kumulatif Produk Domestik Bruto Menurut Lapangan Usaha (Persen), 2017-2019*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. 2018. *Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat, 2013-2016*. Bandung: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat.
- Farida, Y. T. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Flanagan, J. C. (1954). *The Critical Incident Technique*, *Psychological Bulletin*, Vol. 51 No. 4
- Gremler, D. D., Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2009). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm (5th Edition)*. Singapore: MC Graw Hill
- Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New York: Pearson.
- Hayes, B. E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty, 3rd Edition Survey Design, Use and Statistical Analysis Method*. ASQ Quality Press: America
- Heung, V. C. S., Wong, M. Y., Qu, H. (2000). *Airport-restaurant service quality in Hong Kong: An application of SERVQUAL*. *Cornell Hospitality Quarterly*, 41(3), 86-96.
- Ishikawa, K. (1982). *Guide to Quality Control*. New York: Asian Productivity Organization
- Kim, W.G. and Kim, Y.S. (2009). Influence of Institutional DINESERV on Customer Satisfaction, Return Intention, and Word-of-Mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 10-17.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*
- Riccio, D. (2020, April). 9 Ergonomic Tips for Synchronizing Your Work Station and Office Chair. *Veritas Health*. Diunduh dari <https://www.spine-health.com/blog/9-ergonomic-tips-synchronizing-your-work-station-and-office-chair>
- Rihanto, D. (2019, 1 Agustus). Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Sumbang 6,35% terhadap PDB Nasional. *Pikiran Rakyat*. Diunduh dari <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01316389/pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-sumbang-635-terhadap-pdb-nasional>
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business 3rd Edition*, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Stevens, P., Knutson, B. and Patton, M. (1995). DINESERV: A tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 36(2), 56-60.
- Stevens, P., Knutson, B. and Patton, M. (1995). DINESERV: Measuring Service Quality in Quick Service, Casual/Theme, and Fine Dining. *Journal of Hospitalitu & Leisure Marketing*.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tontini, G. & Picolo, J.D. (2010). *Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality : An International Journal*, Vol. 20 Iss 6 pp. 565-584

- Wahyuni, T. (2015, 11 Februari). Mengapa Laki-Laki Makan Lebih Banyak? *CNN Indonesia*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150211110703-255-31260/mengapa-laki-laki-makan-lebih-banyak>
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. Edisi 3. New York: Irwin McGraw-Hill.