

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian kelima ini dibahas mengenai kesimpulan dan juga saran yang diperoleh setelah penelitian berjalan. Kesimpulan merupakan inti yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan. Saran merupakan usulan ataupun masukan yang dapat diberikan agar penelitian yang menyerupai dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peningkatan kualitas layanan di Thai Palace Pajajaran. Kesimpulan merupakan inti dari penelitian yang dilakukan dan merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang dijabarkan pada Bab I. Berikut merupakan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian.

1. Berdasarkan hasil wawancara dan studi literatur ditemukan 31 buah atribut yang dianggap berpengaruh terhadap tingkat kualitas layanan restoran pada masa adaptasi kebiasaan baru. Dari seluruh atribut yang ditemukan, hanya terdapat 30 buah atribut yang memang valid dan andal dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat kualitas layanan yang diberikan restoran. Atribut-atribut yang berpengaruh adalah desain interior dan dekoarsi restoran menarik (A1), *background* musik enak didengar (A2), area makan bersih (A3), pegawai berpakaian dengan rapi dan bersih (A4), rasa makanan enak dan konsisten (A5), makanan segar (*fresh*) (A7), wangi makanan menggugah selera (A8), tampilan makanan menarik (A9), makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan (A10), pelayanan restoran cepat dan tepat (A11), pegawai restoran sigap untuk membantu (A12), pegawai restoran ramah dan sopan (A13), harga sesuai dengan kualitas makanan dan tampilan restoran (A14), menu lengkap dan mudah dibaca (A15), area makan nyaman dan luas (A16), kamar mandi bersih (A17), restoran menanggapi *complain* atau keluhan dengan cepat (A18), restoran dapat diandalkan dan konsisten (A19),

restoran berusaha memenuhi kebutuhan konsumen (A20), pegawai dapat menjawab semua pertanyaan konsumen (A21), restoran memberi perasaan aman (A22), pegawai kompeten dan berpengalaman (A23), restoran memberi perlakuan spesial (A24), restoran menerapkan protokol kesehatan (A25), sirkulasi udara di restoran baik (A26), pembayaran *cashless* (A27), alat makan bersih (A28), restoran memiliki menu khas (A29), menu *touchless* (A30), dan makanan yang disediakan bersih (A31).

2. Kualitas layanan dari restoran dinilai dari tingkat kepuasan yang konsumen rasakan pada masa adaptasi kebiasaan baru. Tingkat kepuasan konsumen saat ini adalah sebesar 5,87 dari skala 7 yang berarti sangat tidak puas sampai dengan 1 yang berarti sangat puas.
3. Usulan perbaikan dilakukan terhadap proses-proses pada sistem pelayanan dengan melakukan perbaikan sehingga alur proses pada sistem pelayanan sesuai dengan usulan yang diberikan serta mempertimbangkan beberapa hal terkait masa adaptasi kebiasaan baru yaitu penerapan protokol kesehatan di restoran bagi pegawai dan juga bagi konsumen dengan mengharuskan setiap pegawai untuk menggunakan masker, *face shield*, dan sarung tangan, melakukan pengecekan suhu tubuh setiap hari sebelum bekerja, dan memastikan tangan selalu dalam keadaan bersih dengan mencuci tangan ataupun menggunakan *handsanitizer* dan juga mementingkan kebersihan alat-alat yang digunakan seperti menyediakan alat makan yang telah dibungkus plastik dan menyediakan wadah air panas agar dapat memastikan alat makan dalam keadaan bersih. Selain itu, proses pada sistem pelayanan restoran juga berubah dikarenakan adanya usulan-usulan yang diberikan untuk memperbaiki kinerja beberapa atribut. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki adalah *background* musik enak didengar (A2), area makan bersih (A3), rasa makanan enak dan konsisten (A5), pelayanan restoran cepat dan tepat (A11), pegawai restoran sigap untuk membantu (A12), harga sesuai dengan kualitas dan tampilan restoran (A14), menu lengkap dan mudah dibaca (A15), restoran menanggapi *complain* atau keluhan dengan cepat (A18), restoran dapat diandalkan dan konsisten (A19), restoran berusaha memenuhi kebutuhan konsumen (A20), restoran

memberi pelakuan spesial (A24), sirkulasi udara restoran baik (A26), dan pembayaran *cashless* (A27). Berikut merupakan usulan-usulan yang diberikan agar dapat meningkatkan kinerja dari atribut-atribut.

- a. Mengubah jumlah proses pembersihan area makan menjadi empat kali pukul 09.00, 14.00, 17.00, dan 20.00.
- b. Melakukan inspeksi kebersihan setelah proses pembersihan dilakukan setiap harinya.
- c. Melakukan inspeksi rasa dari bumbu serta kuah yang dibuat koki.
- d. Membuat pelatihan koki.
- e. Membuat sistem pemesanan makanan *online*.
- f. Melakukan *briefing* bagi pegawai sebelum restoran buka.
- g. Menyetok bahan makanan beku ke bagian *chiller* untuk mengurangi waktu untuk proses *defroze*.
- h. Melakukan *banchmarking supplier* untuk memilih *supplier* yang menjual bahan makanan yang lebih terjangkau.
- i. Membuat menu porsi per orangan.
- j. Merancang menu baru *online* yang memuat informasi makanan dan nama makanan dalam bahasa Thailand dan Indonesia.
- k. Membuat sistem penanganan keluhan yang dapat ditanggapi pemilik dengan cepat.
- l. Memberi pelatihan kepada pelayan restoran.
- m. Memasang *exhust* sebagai akses pembuangan udara.
- n. Mengubah meja *outdoor* dengan meja untuk area makan *outdoor* yang memiliki penutup atau payung.
- o. Melakukan pengecekan rutin terhadap *sound system* di restoran.
- p. Memutarkan lagu berbahasa Thailand dan diselingi dengan lagu berbahasa Indonesia dan Inggris.
- q. Menambah keuntungan pemegang kartu *member* dengan menerapkan sistem poin untuk pemegang kartu *member* Thai Palace.
- r. Mengajukan permohonan kerja sama dengan Bank lain selain Panin Bank seperti Bank BCA.
- s. Mengajukan kerja sama dengan aplikasi yang menyediakan metode pembayaran *cashless* seperti *Gopay* dan *OVO*.

V.2 Saran

Saran yang diberikan merupakan masukan-masukan agar penelitian lanjutan ataupun penelitian lain yang menyerupai memperoleh hasil yang lebih maksimal. Saran-saran yang diberikan didapat dari hasil penelitian yang telah berjalan. Berikut merupakan saran-saran yang dapat diberikan.

1. Dikarenakan waktu yang terbatas, hasil implementasi tidak dapat langsung diamati maka penelitian lanjutan disarankan untuk dilakukan untuk melihat hasil implementasi dan melakukan *continuos improvement* terhadap sistem pelayanan Thai Palace Pajajaran.
2. Usulan-usulan yang dapat diimplementasikan secara langsung seperti jumlah pembersihan area makan wajib harus dilakukan secara terus-menerus agar kualitas layanan di Thai Palace Pajajaran tetap terjaga.



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2020). *Serba Covid Cegah Covid-19 Sehat Untuk Semua*. Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2020, Agustus 5). *Beranda >> Tabel Statistik Terbaru*. Retrieved from Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/dynamictable/2015/08/06/836/-seri-2010-laju-pertumbuhan-y-on-y-pdb-menurut-pengeluaran-persen-2010-2020.html>
- CEIC Data. (2020, Mei). *Laman Depan > Negara/Wilayah > Indonesia > Indonesia Pertumbuhan PDB Riil*. Retrieved from CEIC Data: <https://www.ceicdata.com/datapage/id/indicator/china/real-gdp-growth>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Jayani, D. H. (2020, April 8). *Home > Pemerintah Beri Stimulus, Berapa Jumlah UMKM di Indonesia?* Retrieved from Databoks Katadata: <https://databoks.katadata.co.id>
- Kepala Biro Humas dan Keprotokolan Setda Provinsi Jabar. (2020, April 21). *Berita: Humas Jabar*. Retrieved Agustus 20, 2020, from Humas Jabar: <http://humas.jabarprov.go.id/psbb-bandung-roya-industri-strategis-yang-beroperasi-harus-punya-sertifikat-bebas-covid-19/3206>
- Lucid Software Inc. (2021). *Lucidchart : What is a Swimlane Diagram*. Retrieved from Lucidchart: <https://www.lucidchart.com/pages/tutorial/swimlane-diagram>
- Montgomery, D. C. (2012). *Introduction to Statistical Quality Control* (7th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Morrow, R. (2012). *Utilizing the 3Ms of Process Improvement in Healthcare*. Boca Raton: CRC Press.
- Nursaniyah, F. (2020, April 17). *Home / Jawa Barat*. Retrieved from Pikiran Rakyat Media Network: <https://depok.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr->

09367427/jelang-psbb-bandung-roya-simak-kegiatan-yang-boleh-dan-tidak-boleh-dilakukan

- Nursastri, S. A. (2014, Februari 13). *detikTravel / Domestic Destinations / Detail Artikel*. Retrieved from detikcom: <https://travel.detik.com/domestic-destination/d-2495847/bandung-kota-favorit-wisata-kuliner-di-indonesia>
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988, January). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pusparisa, Y. (2020, Mei 5). *Home>Ekonomi Kuartal-I 2020 Hanya Tumbuh 2,97% , Terendah Sejak 2001*. Retrieved from Databoks Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/05/05/pertumbuhan-ekonomi-kuartal-i-2020-hanya-naik-297>
- Riyadi, T. (2020, Mei 29). *Home/ Mapay Kota*. Retrieved from Radio PRFM 107.5 News Channel Bandung: <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/mapay-kota/pr-13390855/psbb-di-kota-bandung-diperpanjang-tempat-ibadah-dan-restoran-boleh-buka>
- Ryu, K., Lee, H.-R., & Kim, W. G. (2012). The Influence of The Quality of The Physical Environment, Food, and Service on Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200-223.
- Satuan Tugas Penanganan Covid-19. (2020, Agustus 4). *Beranda > Situasi Covid-19 di Indonesia*. Retrieved from Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Republik Indonesia: <https://bnpb-inacovid19.hub.arcgis.com/app/indonesia-covid-19-dashboard>
- Shankar, R. (2009). *Process Improvement Using Six Sigma : A DMAIC Guide*. Wisconsin: ASQ Quality Press.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A Tool For Measuring Service Quality in Restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurants Administration Quarterly*, 36(2), 56-60.
- Tortini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 2, 565-584.

Wong, A., & Sohal, A. (2003). Service Quality and Customer Loyalty Perspectives On Two Levels of Retail Relationships. *Journal of Service Marketing*, 17(5), 495-513.