

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pemeriksaan operasional untuk menilai kualitas produk dan kualitas pelayanan pada *Nana Heritage Kitchen & Coffee* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur yang diterapkan oleh *Nana Heritage Kitchen & Coffee* terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan sudah cukup baik. Prosedur diberitahukan dan dipelajari saat calon karyawan melakukan *training* untuk menjadi karyawan. Selanjutnya aktivitas pelayanan dan produk yang dilakukan oleh *Nana Heritage Kitchen & Coffee* selama ini sudah memerhatikan atribut karyawan saat bekerja dimana sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, makanan dan minuman selalu dibuat berdasarkan standar resep, lingkungan *cafe* dan perlengkapan makan selalu bersih dan nyaman, pesanan diantar sesuai dengan yang dipesan, rasa makanan yang disajikan enak. Ketika pelanggan membutuhkan bantuan, pelayan tanggap membantu dan memberikan saran. Kebersihan bagian dapur merupakan tanggung jawab seluruh karyawan bagian dapur. Namun terdapat beberapa kelemahan dari prosedur yang ditetapkan di *Nana Heritage Kitchen & Coffee* yaitu tidak ada sanksi tertulis jika karyawan melanggar prosedur, evaluasi dan *briefing* tidak rutin dilakukan, menu tidak rutin diperbaharui, pelayan merangkap menjadi kasir sehingga pelanggan harus menunggu saat melakukan pembayaran, pelayan tidak hafal dengan komposisi menu yang ditawarkan, pelayan tidak selalu berada di spot masing – masing.
2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan sudah baik. Hal itu diketahui dengan rata – rata skor akhir untuk dimensi kualitas produk sebesar 80,51%. Apabila dilihat dari menu makanan, *cafe* memiliki keunggulan dari *cafe* lain yaitu menu yang

ditawarkan beragam seperti makanan khas bali, makanan khas padang, serta makanan khas jawa. Selain itu jika dilihat dari konsep yang ditawarkan *cafe* memiliki keunikan yaitu menggunakan barang antik dan hiasan daerah yang dapat memperkenalkan kebudayaan Indonesia seperti wayang, kain batik, dan lukisan. Lalu untuk dimensi kualitas pelayanan memiliki rata – rata skor akhir sebesar 81,56%. Namun jika dilihat dari masing – masing dimensi masih terdapat kelemahan – kelemahan yang perlu diperbaiki oleh pihak Nana *Heritage Kitchen & Coffee*. Hal ini dapat dilihat dengan masih terdapat skor penilaian terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berada di bawah 80% yaitu untuk dimensi porsi sebesar 78,3% dan dimensi *responsiveness* sebesar 78,1%. Hal ini disebabkan oleh harga makanan yang dianggap terlalu mahal sehingga tidak sebanding dengan porsinya, keluhan lama diatasi, saat akan membayar kasir tidak ada di meja kasir, pelayan mengobrol sehingga sulit untuk dipanggil, pelayan kesulitan menghafal pesanan yang banyak. Lalu berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara keseluruhan responden puas dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tetapi terdapat lima responden yang merasa tidak puas dengan kualitas produk dan enam responden yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *cafe*.

3. Manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan untuk menilai kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Nana *Heritage Kitchen & Coffee*. Setelah dilakukan pemeriksaan dapat diketahui bahwa terdapat beberapa dimensi yang belum sesuai diantaranya dimensi porsi dan dimensi *responsiveness*. Kedua dimensi ini perlu dievaluasi oleh pihak *cafe* agar dapat memuaskan pelanggan sehingga pemeriksaan operasional dapat berjalan efektif. Selanjutnya dari pemeriksaan operasional ini juga dapat terlihat pelayanan, waktu dan bahan baku yang dipakai kurang efisien dikarenakan kinerja dari masing–masing karyawan yang belum maksimal. Dengan diberikan rekomendasi terkait adanya sanksi dan *reward* dapat membuat karyawan bekerja lebih maksimal sehingga dari sisi sumber daya manusia akan lebih efisien. Selanjutnya, dengan pemeriksaan operasional ini juga, maka dilakukan evaluasi lebih dalam dan diberikan rekomendasi untuk dilakukan

perbaikan maka akan menambah nilai ekonomis *cafe* seperti melakukan *update* menu makanan yang ditawarkan sehingga pengunjung tidak bosan dan datang kembali. Dengan begitu, Nana *Heritage Kitchen & Coffee* harus melakukan pemeriksaan operasional secara berkala untuk membantu mencari kelemahan dari aktivitas *cafe* dimana dari pemeriksaan operasional akan diberikan rekomendasi untuk dilakukan perbaikan ke depannya.

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut merupakan saran yang diberikan kepada pihak Nana *Heritage Kitchen & Coffee* terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan:

1. Berikut adalah saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas produk pada dimensi penampilan, warna, porsi, rasa, tekstur, dan temperatur:
 - a. Makanan dan minuman harus dimasak sesuai dengan standar resep dan disajikan sesuai dengan gambar yang sudah ditetapkan.
 - b. Pengambilan bumbu menggunakan alat takar seperti sendok dan gelas ukur.
 - c. Sebelum makanan disajikan, makanan harus dicicipi dan *plating* harus dilihat terlebih dahulu oleh *chef* dan disesuaikan dengan prosedur tersebut.
 - d. Jika terdapat *request*, *chef* harus melakukan pengecekan apakah makanan tersebut sudah sesuai *request*.
 - e. Mengadakan promo pada *event* khusus atau memberikan diskon 15% jika makan atau minum senilai lebih dari tiga ratus ribu.
 - f. Untuk menambah keunikan dari menu nusantara yang ditawarkan, konsep *plating* disesuaikan dengan ciri khas masing-masing daerah seperti: nasi liwet menggunakan alas daun pisang.
2. Berikut adalah saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles*:
 - a. Sebelum *café* buka, pelayan membersihkan area tempat parkir dan setelah *café* tutup pelayan membuang sampah langsung ke dalam tempat sampah.
 - b. Pelayan melakukan pengecekan toilet secara berkala seperti tiga jam sekali.

- c. *Barcode* menu langsung ditempel di meja atau menggunakan *standing poster* serta disimpan di meja.
 - d. Pemasangan plang pemberitahuan dilarang merokok di ruangan *non smoking area*.
3. Berikut adalah saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*:
- a. *Update* menu dilakukan rutin misalnya dua bulan sekali dan *chef* memiliki inisiatif untuk inovasi menu.
 - a. Evaluasi *feedback form* dilakukan secara rutin oleh *general manager*.
 - b. Daftar pesanan dicoret oleh satu karyawan dan kertas daftar pesanan harus disimpan sesuai urutan masuk pesanan.
 - c. Pelayan harus selalu mencetak daftar pesanan yang digunakan untuk *checker* dan ditempel di ujung meja pelanggan yang memesan serta pelayan harus mengingatkan pelanggan untuk mengecek kembali pesanan dan menyesuaikan dengan *checker* tersebut.
 - d. Saat ada permintaan khusus, pelayan menginput permintaan dengan rinci agar karyawan bagian dapur dapat mengetahui permintaan dengan jelas.
 - e. Adanya sanksi yang tegas dan tertulis pada prosedur lain seperti surat peringatan sebanyak tiga kali, pemotongan gaji, dan jika kesalahannya sangat fatal dapat diberikan sanksi dikeluarkan dari *café*.
 - f. Adanya *reward* bagi karyawan untuk memacu kinerja dan meminimalisir kesalahan seperti memberikan bonus jika kinerja karyawan dalam sebulan itu baik.
4. Berikut adalah saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness*:
- a. Dilakukan *segregation of duties* untuk pelayan. Pemisahan fungsi tersebut dilakukan agar di meja kasir selalu ada yang *standby* sehingga saat pelanggan ingin melakukan pembayaran tidak perlu menunggu lama.
 - b. Ditetapkan satu orang yang bertugas sebagai kasir.

- c. Pelayan harus fokus dan bekerja sesuai prosedur dimana saat sudah menulis pesanan, pelayan mengecek kembali dengan membacakan ulang pesanan pelanggan jika sudah dikonfirmasi pelanggan maka pelayan baru melakukan input pesanan untuk di proses bagian dapur.
 - d. *Briefing* setiap sebelum *shift* dimulai untuk mengingatkan tugas masing – masing karyawan.
 - e. Terdapat CCTV untuk memantau kinerja para karyawan.
 - f. Jika terdapat keluhan maka karyawan harus segera menyelesaikan saat itu juga, jika keluhan pelanggan besar maka karyawan dapat melaporkan kepada *general manager* agar *general manager* dapat bertindak.
 - g. Saat pelanggan mengeluh terhadap waktu penyajian maka pelayan segera berkoordinasi dengan karyawan bagian dapur untuk mengetahui berapa lama pesanan bisa disajikan lalu segera informasikan dan berikan pengertian kepada pelanggan.
5. Berikut adalah saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi *assurance*:
- a. Setiap seminggu sekali dilakukan pembersihan kebun dan kolam oleh petugas kebersihan.
 - b. Pelayan harus bersikap ramah dan sopan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.
 - c. Saat proses *training*, *chef* harus menjelaskan secara rinci menu yang dijual oleh *café* agar calon karyawan paham akan menu yang dijual dan perlu dilakukan uji kemampuan dalam menjelaskan menu untuk setiap calon karyawan yang akan menjadi pelayan.
6. Berikut adalah saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi *empathy*:
- a. Melakukan *briefing* terhadap pelayan sebelum pelayan memulai pekerjaan agar pelayan harus fokus dalam menjalankan tugasnya
 - b. Dilakukan inspeksi mendadak untuk mengetahui apakah pelayan yang ditugaskan *standby* di pintu *café* benar menjalankan tugasnya.

- c. Saat pelanggan datang membawa anak batita, maka pelayan langsung berinisiatif menawarkan *baby chair* untuk pelanggan tersebut.
- d. Saat pelanggan terlihat seperti membutuhkan bantuan, pelayan berinisiatif bertanya kepada pelanggan apakah pelanggan membutuhkan sesuatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Foster, S. (2017). *Management Quality: Integrating The Supply Chain 6 ed.* Brigham Young University: Pearson.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Inc New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing London*. England: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). *Marketing Manager* . New Jersey: John Wiley & Sons.
- Munhurrun, P. (2012). *Perceived Service Quality in Restaurant Services*. Evidence From Mauritius: International Journal of Management an Marketing Research.
- Ninemeier, J., & Hayes, D. (2006). *Restaurant Operation Management Principles and Practices*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Oktavita, Riska, & Kadarisman, S. (2013). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian*. Malang: Universita Brawijaya: Universitas Brawijaya.
- Pariwisata, K. (2018). Kemenpar Tetapkan 3 Destinasi Kuliner Indonesia: <https://travel.kompas.com/read/2018/09/20/083600927/kemenpar-tetapkan-3-destinasi-kuliner-indonesia> diakses pada tanggal 24 Februari 2021 pukul 17.00.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results At Efficient Cost (3rd)*. Canada: John Wiley & Sons Inc .
- Romney, & Steinhart. (2018). *Accounting Information System*. Essex: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U. &. (2016). *Research Methods for Business*. Chicester: Wiley.
- Sudibyoy, A. N., & Margo, C. (2015). Analisa Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Kosumen Sebagai Variabel Perantara Di Domicile Kitchen And Lounge.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tempo (2021). Kemenperin Proyeksi Industri Makanan Minuman Tumbuh 3 Persen Akhir 2020
<https://bisnis.tempo.co/read/1374738/kemenperin-proyeksi-industri-makanan-minuman-tumbuh-3-persen-akhir-2020-jika> diakses pada tanggal 24 Februari 2021 pukul 17.15.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Zeithaml, & Bitner. (1996). *Services Marketing* . Singapore: The McGraw Hill Companies.
- Zikmund, Babin, & Griffin. (2009). *Business Research Method*. New York: South - Western Cengage Learning.