

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan pada Rumah Makan Pondok 21. Selain itu akan diberikan saran untuk Rumah Makan Pondok 21 dan penelitian berikutnya.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Berikut di bawah ini merupakan kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan.

1. Tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pondok 21 saat ini dapat dikatakan kurang baik. Hal ini ditandai dari beberapa nilai *Improvement Gap* (IG) yang masih bernilai positif dan rata-rata kepuasan pelanggan secara keseluruhan yaitu 5,40.
2. Terdapat 5 atribut dari Kuadran I dan 7 atribut dari Kuadran IV berdasarkan hasil pemetaan matriks IGA. Atribut-atribut tersebut kemudian disederhanakan menjadi 9 atribut yang harus diperbaiki.
3. Terdapat 12 buah usulan perbaikan terhadap akar masalah dari atribut prioritas. Usulan-usulan tersebut diperoleh dari pencarian akar masalah dari 9 atribut yang diperbaiki yang akhirnya menghasilkan 9 usulan yang disetujui, 2 usulan yang dipertimbangkan, dan 1 usulan yang ditolak.

V.2 Saran

Berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Saran yang akan diberikan dapat dipertimbangkan untuk kemajuan Rumah Makan Pondok 21 dan agar penelitian selanjutnya menjadi lebih baik. Saran yang diberikan kepada pihak rumah makan yaitu.

1. Pihak Rumah Makan Pondok 21 sebaiknya mengimplementasikan usulan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas jasa rumah makan dan kepuasan pelanggan.

2. Sebaiknya pihak Rumah Makan Pondok 21 melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M.W.(2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- BPS Lampung (2020). *Provinsi Lampung Dalam Angka 2020*. Lampung : BPS Provinsi Lampung.
- DPR RI. & Presiden RI. (2003). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Detikcom.(2020, 15 September). Arti, Filosofi, dan Psikologi Warna yang Harus Diketahui. *Detikcom*. Diunduh dari <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5173928/arti-filosofi-dan-psikologi-warna-yang-harus-diketahui>.
- Hair, J.F., Anderson, R.E, Babin, B.J, Black, W.C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hartono, A. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Restoran The Naked Crab Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 174-187.
- Ishikawa, K. (1982). *Guide to Quality Control*. New York: Asian Productivity Organization.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT.Prehalindo.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler,P. & Keller. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Liliani, P. (2020). Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Behavioral Intention Restoran Top Yammie. *Jurnal Bina Manajemen*, Vol.8, No.2, 18-48.
- Menaker RI. (1993). *Peraturan Menteri Tenaga Kerja R.I Nomor: Per.02/Men/1993 Tentang Usia Pensiun Normal Dan Batas Usia Pensiun Maksimum Bagi Peserta Peraturan Dana Pensiun*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Mikulic, J. & Prebezac, D. (2008). Prioritizing improvement of services attributes using impact range-performances analysis and impact-asymmetry analysis. *Managing Services Quality*, Vol 18, No.6 : 559-576.

- Parasuraman, Zeithaml, A.V. & Berry L.L. (1985). A Conceptual model of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. & Berry L.L. (1996). Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 60 : 31-46.
- Pemerintah RI. (2021, 29 Juli). Peta Sebaran. *Pemerintah Republik Indonesia* Diunduh dari <https://covid19.go.id/peta-sebaran>.
- Permana, S.D.H., Faisal. (2015). Analisa Dan Perancangan Aplikasi *Point Of Sale* (POS) untuk Mendukung Manajemen Hubungan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol.2 No.1: 20-28.
- Pratiwi, A. (2020, 19 Desember). Pentingkah Memangkas Tanaman? Ini Penjelasannya. *Kompas*. Diunduh dari <https://www.kompas.com/homey/read/2020/12/19/190700176/pentingkah-memangkas-tanaman-ini-penjelasannya?page=all>.
- Prodea, R., Habriantama, M., Utami, W.R., Andirani, D.P. (2019). Pengaruh Briefing Pagi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Departemen *Housekeeping* pada Industri Resort di Indonesia. *Seminar Nasional Teknik Industri Universitas Gadjah Mada 2019*, 50-55.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Singapura: John Wiley & Sons, Inc.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: Measuring Service Quality in Quick Service, Casual/Theme, and Fine Dining Restaurants. *Journal of Hospitality & Leisure marketing*, 3(2), 35-44.
- Tjiptono, F dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andy.
- Tjiptono, F.(2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). *Improvement Gap Analysis*. Managing Service Quality, 20(6), 565-584.
- Ulrich, K.T. & Eppinger, S.D. (2001). *Product Design and Development, 5th Edition*. McGraw Hill : New York.
- Widiyanto, J. (2012). *SPSS For Windows*. Surakarta : Badan Penerbit FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.