

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, akan dipaparkan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dibuat untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan di Bab I sedangkan saran dibuat untuk restoran Boos Pjee Buah Batu. Berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diberikan.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan kesimpulannya.

1. Tingkat kepuasan pelanggan restoran Boos Pjee Buah Batu berada pada nilai 5,266 atau sedikit puas dari skala 1 (sangat tidak puas) sampai 7 (sangat puas).
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah area restoran dibersihkan dengan baik (A16), kamar mandi dibersihkan dengan baik (A17), buku menu mudah untuk dibaca (A18), pelayan restoran menyajikan makanan tepat waktu (A27), restoran menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat (A28), dan karyawan restoran tampak terlatih, kompeten, dan berpengalaman (A30).
3. Usulan yang diberikan kepada restoran Boos Pjee Buah Batu sebanyak 7 buah yaitu membeli alat kebersihan meja tambahan, melakukan penambahan karyawan, membuat jadwal dan list kebersihan, membeli pewangi dan kapur barus untuk kamar mandi, usulan buku menu yang lebih praktis, menambahkan poster makanan/minuman yang ditempel pada dinding restoran untuk memberikan visual terhadap makanan, dan melakukan training untuk karyawan yang baru masuk.

V.2 Saran

Setelah dilakukan proses penelitian terhadap restoran Boos Pjee Buah Batu, terdapat saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya. Saran yang diberikan diharapkan data berguna bagi penelitian selanjutnya agar meminimasi

kesalahan dan dapat melakukan penelitian lebih baik lagi. Berikut merupakan saran yang diberikan kepada penelitian selanjutnya.

1. Untuk penelitian dengan objek yang sama, dapat menggunakan atribut yang berasal dari penelitian lain dan perlu disesuaikan dengan objek masing-masing agar dapat memperoleh informasi yang lebih relevan terhadap penelitian.
2. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan performansi pada atribut yang berada di kuadran IV agar dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Data Industri. (2021). Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman .Diunduh dari <https://www.dataindustri.com/produk/data-pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman/>. Diakses pada 17 September 2021.
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. (2021). Jumlah Usaha Restoran, Rumah Makan dan Café Berdasarkan Kabutan/Kota di Jawa Barat. Diunduh dari <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaharestoran\rumah-makan-dan-cafe-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>. Diakses pada 17 September 2021.
- Gronroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition, 3rd Edition. Chicester: John & Wiley Sons, Ltd.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New York: Pearson.
- Hidayat, A. (2020). Begini Strategi Kemenperin Menjaga Pertumbuhan Positif Industri Makanan dan Minuman. Diunduh dari <https://industri.kontan.co.id/news/begini-strategi-kemenperin-menjaga-pertumbuhan-positif-industri-makanan-dan-minuman>. Diakses pada 17 September 2021.
- Juran, J. M. (1999). *Juran's quality handbook 5th edition*. New York: McGrawHill.
- Kim, H., Joung, H., Yuan, Yi., Wu, C., Chen, J. (2009). Examination of the Reliability and Validity of an Instrument for Measuring Service Quality of Restaurants, 20th Anniversary Volume. 280-286.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2007). Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Indeks
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing, 14th Ed.* United States of America: Pearson Education, Inc.

- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *SERVQUAL*, Vol. 64: 23.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach 4th Ed.* United States of America: John & Wiley Sons, Ltd. Solomon, R. Michael. *Consumer Behavior, Buying, Having, and Being.* 8th Edition. (New Jersey: Prentice Hall, 1994), Hal.346
- Setiawan.K. (2021). Pertumbuhan sektor makanan dan minuman. Diunduh dari <https://bisnis.tempo.co/read/1419741/pengusaha-2020-pertumbuhan-sektor-makanan-dan-minuman-hanya-1-2-persen/full&view=ok>. Diakses pada 17 September 2021.
- Tjiptono, F dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management* Edisi Revisi. Yogyakarta : Andy
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Kualitas Jasa.* Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tontini, G. & Picolo, J.D. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20, 565-584. DOI: 10.1108/09604521011092893.
- Umar, H. (1997). *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.