

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan Restoran Waroeng Modus Cinere, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan penting berkaitan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh restoran kepada pelanggan sudah cukup baik. Hal tersebut disebabkan karena karyawan yang bertugas sudah bersikap ramah dan sopan pada saat melayani pelanggan dari mulai proses pemesanan, proses pembayaran, dan proses penyajian pesanan kepada pelanggan. Ketika pelanggan kesulitan memilih menu, kasir memberikan rekomendasi menu terbaik restoran. Pihak restoran sudah memiliki banyak inovasi terhadap menu yang ditawarkan agar konsumen yang datang tidak merasa jenuh dengan makanan dan minuman yang disediakan. Kualitas serta kesegaran makanan dan minuman yang disajikan kepada pelanggan juga sudah baik karena pihak restoran selalu melakukan pemeriksaan terhadap tanggal kadaluarsa dari bahan baku sebelum digunakan. Perlengkapan makan yang disediakan juga bersih dan dalam keadaan baru. Pihak restoran sudah memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam hal pembayaran pesanan karena metode pembayaran yang disediakan sudah cukup lengkap. Fasilitas yang disediakan oleh restoran juga sudah cukup memadai dan dapat digunakan dengan baik.

Namun, masih ada kekurangan pada kebijakan dan prosedur yang ditetapkan yaitu kurangnya pengawasan dari manajer operasi terhadap kinerja karyawan yang bertugas terkait kebersihan restoran yang tidak terjaga dan pemeriksaan stok bahan – bahan yang tidak dilakukan oleh karyawan. Komunikasi yang terjadi antara karyawan pada restoran ini belum berjalan dengan lancar karena terdapat kesalahpahaman antara pelayan dan karyawan bagian dapur dalam pembuatan pesanan. Selain itu dalam menangani keluhan pelanggan pada

restoran ini juga belum memadai karena keluhan pelanggan tidak segera diselesaikan dan belum tersedia *platform* khusus untuk pelanggan memberikan keluhan. Evaluasi terhadap saran dan keluhan untuk mengevaluasi perkembangan kinerja karyawan tidak dilakukan secara rutin oleh restoran. Protokol kesehatan yang diterapkan pada restoran ini belum memadai karena masih terdapat beberapa aturan pemerintah yang tidak ditaati oleh restoran.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa sudah baik yaitu dengan nilai rata – rata seluruh dimensi kualitas pelayanan jasa sebesar 86,22%. Dimensi *tangibles* mendapatkan nilai rata - rata sebesar 85,96%. Dimensi *reliability* mendapatkan nilai rata – rata sebesar 87,28%. Dimensi *responsiveness* mendapatkan nilai rata – rata sebesar 85,6%. Dimensi *assurance* mendapatkan nilai rata – rata sebesar 86,92%. Dimensi *emphaty* mendapatkan nilai rata – rata sebesar 85,5%.

Namun, kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere masih memiliki kekurangan - kekurangan yang harus diperbaiki oleh pihak restoran. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat aspek - aspek di setiap dimensi yang mendapatkan nilai di bawah 80%. Maka dari itu tidak seluruh responden yang datang ke restoran sudah merasa puas. Responden dengan jumlah 96 orang sudah merasa puas secara keseluruhan dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere. Namun masih terdapat empat responden yang merasa tidak puas secara keseluruhan dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Restoran Waroeng Modus Cinere. Selain itu sebanyak 98 responden juga memiliki keinginan untuk datang kembali makan di Restoran Waroeng Modus Cinere. Namun masih terdapat dua responden yang tidak memiliki keinginan untuk datang kembali makan di Restoran Waroeng Modus Cinere karena lokasi restoran yang tidak dekat dengan tempat tinggal responden.

3. Manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa di Restoran Waroeng Modus Cinere adalah Pihak restoran dapat mengetahui aktivitas pelayanan jasa yang memiliki kelemahan dan penilaian responden terhadap aktivitas pelayanan jasa yang telah dilakukan

restoran. Dengan dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa oleh peneliti, maka dapat diketahui aspek – aspek kualitas pelayanan jasa yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan serta pihak restoran mendapatkan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh restoran untuk melakukan perbaikan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang ke Restoran Waroeng Modus Cinere. Maka dari itu, pemeriksaan operasional harus dilakukan secara konsisten untuk membantu mencari kelemahan dari masalah yang dihadapi agar dapat segera melakukan perbaikan dari masalah tersebut.

5.2. Saran

Setelah melaksanakan penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa saran dan rekomendasi yang dapat berguna untuk Restoran Waroeng Modus Cinere dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) yaitu:
 - a. Manajer operasi sebaiknya mengadakan *briefing* secara rutin setiap pagi sebelum restoran beroperasi untuk memastikan karyawan yang bertugas melakukan persiapan sesuai dengan SOP yang berlaku seperti memeriksa stok bahan – bahan.
 - b. Manajer operasi sebaiknya menambahkan area dapur pada dokumen *check list* yang sudah dibuat dan memberikan tanda tangan apabila sudah melakukan pemeriksaan kebersihan pada area – area tersebut setiap dua jam sekali.
 - c. Pihak restoran sebaiknya meletakkan peralatan masak yang berada di atas rak dengan digantung dan meletakkan bahan – bahan yang berceceran di atas rak ke dalam kontainer kecil agar lebih rapi.
 - d. Pihak restoran sebaiknya menambahkan himbauan mengenai perlengkapan makanan seperti garpu, sendok, pisau, dan tisu harus disajikan dengan lengkap agar karyawan tidak lalai.
 - e. Pihak restoran sebaiknya memasukkan setiap perlengkapan makan untuk satu porsi menu ke dalam plastik yang sudah ada segel untuk lebih higienis.

- f. Pihak restoran sebaiknya menambahkan keterangan rasa dari menu makanan dan minuman yang dijual di bawah nama dari setiap menu.
 - g. Pihak restoran sebaiknya menyediakan cadangan modem *wi-fi* dengan mbps yang sama sehingga ketika terdapat gangguan pada *wi-fi* dari pusat pelayanan jasa, pelanggan tetap dapat menggunakan fasilitas *wi-fi* dari restoran.
 - h. Pihak restoran sebaiknya menyediakan nota cadangan yang *pre number* dan memiliki rangkap untuk menjadi data rekapan penjualan.
 - i. Pihak restoran sebaiknya memasang peraturan di dinding area *dine in* mengenai larangan merokok di lantai satu pada pukul 12.00 – 18.00.
 - j. Pihak restoran sebaiknya membuka jendela dan mematikan AC di lantai dua ketika restoran buka sampai pukul 18.00 agar asap rokok tidak terhirup ke lantai satu.
 - k. Pihak restoran sebaiknya dapat memasang lampu jalan LED pada tembok depan restoran sehingga lingkungan sekitar restoran memiliki penerangan yang cukup.
 - l. Pihak restoran sebaiknya mengganti lampu pada area restoran dengan warna *natural white* agar lebih memberikan penerangan pada restoran.
 - m. Pihak restoran sebaiknya membuat papan petunjuk arah agar pengunjung yang datang dapat dengan mudah melihat lokasi restoran.
 - n. Pihak restoran sebaiknya membuat aturan tertulis mengenai seragam yang harus digunakan dan menempelkan di tembok kasir sebelah *finger print* untuk kehadiran agar dapat dengan mudah dilihat oleh karyawan.
2. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) yaitu:
 - a. Tiket pesanan yang dicetak oleh kasir sebaiknya dibuat rangkap dua, satu untuk karyawan dapur dalam membuat pesanan serta satu lagi untuk pelayan dalam mengantarkan pesanan ke pelanggan.
 - b. Pelayan sebaiknya sebelum mengirimkan pesanan kepada pelanggan menyesuaikan antara pesanan yang sudah dibuat dan *order form* yang tertera di aplikasi pengemudi ojek *online*.

- c. Pihak restoran sebaiknya memindahkan resep dari buku dengan format yang benar serta di-*laminating* dan dipasang di meja dapur agar mudah dibaca oleh seluruh karyawan dalam membuat pesanan.
 - d. Restoran sebaiknya memasang jumlah stok makanan yang tidak tersedia pada *white board* sehingga memudahkan kasir untuk mengingat menu yang habis dan segera menghapus *item* pada aplikasi *online*.
 - e. Pihak restoran sebaiknya memasang *notes* kecil terkait prosedur pelayanan jasa yang sudah ada pada meja kasir.
 - f. Pihak restoran sebaiknya memasang peraturan tertulis mengenai jaga jarak dan menampilkan jumlah kapasitas maksimum di dalam restoran.
 - g. Karyawan yang bertugas sebaiknya lebih tegas menegur pelanggan yang duduk pada kursi yang sudah diberi tanda silang dan memasang himbauan terkait jaga jarak pada dinding restoran.
 - h. Pihak restoran sebaiknya memindahkan kursi yang tidak dipakai ke luar area *dine in* untuk membatasi jumlah orang dalam satu meja.
3. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu:
- a. Restoran sebaiknya menambahkan jumlah karyawan yang bertugas sebanyak satu orang pada hari senin sampai kamis karena pada hari senin sampai kamis karyawan yang bertugas hanya 3 orang.
 - b. Pihak restoran sebaiknya sudah menyiapkan adonan *waffle* dan memasukkan ke plastik terlebih dahulu sehingga ketika ada pelanggan yang memesan *waffle*, karyawan bagian dapur hanya mencampurkan semua bahan dan menambahkan telur.
 - c. Kasir sebaiknya menambahkan *notes* pada meja kasir terkait penyambutan pelanggan dan selalu bersikap ramah ketika melayani pelanggan dalam proses pemesanan pelanggan.
 - d. Pihak restoran sebaiknya menambah jumlah menu dalam skala besar dan memasang pada dinding restoran.
 - e. Pihak restoran sebaiknya menyediakan menu dalam bentuk *digital* dan menempelkan *barcode* menu tersebut pada meja kasir.

- f. Pihak restoran sebaiknya menyediakan *platform* khusus untuk keluhan pelanggan seperti *google form* dan menempelkan *barcode* tersebut pada meja kasir.
4. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *assurance* (keyakinan) yaitu:
 - a. kasir sebaiknya selalu menutup minuman dengan plastik *sealer* sehingga menjaga kebersihan minuman dalam proses pengantaran ke pelanggan.
 - b. Kasir sebaiknya menambahkan *notes* kecil terkait dengan prosedur – prosedur pembayaran yang penting.
 - c. Setiap pagi hari sebelum restoran buka, sebaiknya manajer operasi selalu menukarkan *petty cash* dengan uang pecahan untuk ketersediaan uang kembalian di kasir. Pihak restoran sebaiknya membeli ulang *thermogun* dan meletakkan di atas meja kasir sehingga pelanggan yang datang langsung dilakukan pemeriksaan suhu tubuh sebelum melayani proses pemesanan pelanggan.
 - d. Pihak restoran sebaiknya melakukan pemeriksaan suhu tubuh seluruh karyawan yang bertugas setiap hari sebelum restoran buka dan menampilkan jumlah suhu karyawan yang bertugas pada meja *order*.
 5. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) yaitu:
 - a. pihak restoran sebaiknya menyediakan sarana khusus melalui *google form* untuk komentar pelanggan terkait pesanan pelanggan dan meminta pelanggan untuk mengisi komentar pelanggan tersebut ketika proses pemesanan.
 - b. Seluruh karyawan yang bertugas sebaiknya selalu *stand by* ketika melihat pelanggan ingin pulang dan segera mengucapkan terima kasih sehingga tidak harus pelayan yang melakukan tanggung jawab tersebut.
 - c. Manajer operasi sebaiknya melakukan evaluasi secara rutin pada saat restoran sudah tutup bersama karyawan yang bertugas untuk membahas kinerja karyawan yang bertugas dan keluhan pelanggan pada hari tersebut agar segera dapat ditangani.
 - d. Manajer operasi sebaiknya melakukan *morning briefing* secara berkala untuk mengingatkan karyawan terhadap aturan etika yang sudah ditetapkan pada

restoran dan menghimbau kepada karyawan untuk menegur pelanggan yang tidak menaati protokol kesehatan dengan baik.

Oleh karena itu pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa harus dilakukan secara konsisten setiap tahunnya untuk membantu pihak restoran mencari kelemahan dari masalah yang dihadapi agar dapat melakukan perbaikan. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. A. 2013. *Marketing Research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Arens, A. A., Randal, J. E., Mark, S. B., Hogan, C. E. 2017. *Auditing and Assurance Services (16th Edition)*. Harlow: Pearson education
- Foster, S. T. 2017. *Managing Quality Integrating the supply chain (16th Edition)* Harlow: Pearson Education
- Heizer, J., Render, B., Munson, C. 2017. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management (12th Edition)*. United States: Pearson Education, Inc.
- Indonesia, Menteri Pariwisata. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 pasal 1 Tentang Standar Usaha Restoran. Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., Armstrong, G. 2016. *Principles of Marketing (16th Edition)*. England: Pearson Education, Inc.
- Lubis, A. S., Andayani, N. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration Vol 1 No 2*, 232 - 243.
- Reider, R. 2002. *Operational Review - Maximum Results at Efficient Costs (Third edition)*. New Jersey: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, U., Roger, B. 2016. *Research Methods For Business. A skill-Building Approach (17th Edition)*. Cheichester: John Wiley & Sons, Ltd
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT. Alfabeta.

Tjiptono, F., Chandra, G. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction (3rd Edition)*.
Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kotemporer*. Yogyakarta:
Andi Yogyakarta.

W, Marsum. A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya (4th Edition)*.
Yogyakarta:Andi.

