

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan *HDL 293 Seafood Resto* peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yang berhubungan dengan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan *HDL 293 Seafood Resto*. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *HDL 293 Seafood Resto* terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara keseluruhan sudah cukup baik. Kebijakan dan prosedur diberitahukan kepada setiap karyawan dan dipelajari pada saat karyawan baru masuk untuk bekerja. Pada saat masa percobaan, karyawan selalu dipantau dan diarahkan dalam menjalankan tugas – tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar karyawan lebih mengerti dalam menerapkan kebijakan dan prosedur yang terdapat di *HDL 293 Seafood Resto* dengan baik dan benar. Hampir semua karyawan sudah mengikuti kebijakan dan prosedur yang berlaku di *HDL 293 Seafood Resto* pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Akan tetapi masih terdapat beberapa karyawan yang terkadang tidak mematuhi kebijakan dan prosedur yang berlaku, seperti pelayan salah dalam menuliskan pesanan pelanggan, pelayan salah dalam memberikan pesanan kepada pelanggan, pada makanan ataupun minuman yang diberikan kepada pelanggan terdapat hewan yang menjijikan (seperti ulat dan kecoa), dan menu yang diberikan kepada pelanggan tidak terdapat ilustrasi gambar yang lengkap di dalamnya sehingga pelanggan kebingungan saat melakukan pemesanan. *HDL 293 Seafood Resto* tetap menjalankan aktivitas operasinya di masa pandemi COVID-19. Namun penerapan protokol kesehatannya masih kurang disiplin, seperti: masih ada pelanggan yang bisa masuk tanpa dilakukan pemeriksaan suhu terlebih dahulu, masih terdapat karyawan yang menggunakan masker dengan tidak sesuai, dan penerapan jaga jarak yang kurang disiplin baik untuk meja makan yang digunakan oleh pelanggan maupun antrean pada kasir saat pelanggan hendak melakukan pembayaran.

Selain itu, *HDL 293 Seafood Resto* juga belum pernah membagikan kuesioner kepada pelanggan yang datang berkunjung guna untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai atau belum dengan harapan pelanggan. Dengan begitu, pihak *HDL 293 Seafood Resto* dapat mengetahui sudah sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

2. Penilaian pelanggan atas kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Berdasarkan pada hasil kuesioner yang sudah dibagikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto* kepada pelanggan adalah sudah baik. Hal tersebut dapat diketahui dari rata - rata skor untuk ke lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebesar 79,66%. Untuk dimensi *tangibles* diperoleh rata – rata akhir sebesar 72,8%. Untuk dimensi *reliability* diperoleh rata – rata akhir sebesar 81,44%. Untuk dimensi *responsiveness* diperoleh rata – rata akhir sebesar 78,56%. Untuk dimensi *assurance* diperoleh rata – rata akhir sebesar 77,8%. Serta untuk dimensi *empathy* diperoleh rata – rata akhir sebesar 87,72%. Dengan begitu dapat diketahui bahwa masih terdapat kekurangan – kekurangan yang sebaiknya diperbaiki oleh *HDL 293 Seafood Resto* karena beberapa rata – rata pada setiap dimensi masih memiliki skor akhir di bawah 80% yang berarti sangat baik. Perbaikan dilakukan agar kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto* kepada pelanggan dapat lebih baik lagi, sehingga kepuasan pelanggan pun dapat meningkat.

Berdasarkan hasil kuesioner terdapat 93% responden yang memberikan penilaian setuju atas pertanyaan apakah Anda merasa *HDL 293 Seafood Resto* secara keseluruhan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. 96% responden juga memberikan penilaian setuju atas pertanyaan apakah Anda secara umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto*. Sedangkan untuk pertanyaan apakah Anda akan merekomendasikan kepada keluarga/teman lainnya untuk berkunjung ke *HDL 293 Seafood Resto*, terdapat 98% responden yang menyatakan ya. Dengan begitu dapat diketahui bahwa kebanyakan pelanggan sudah merasa pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto* sudah sesuai dengan harapan, pelanggan yang datang berkunjung sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, dan pelanggan akan merekomendasikan *HDL 293 Seafood Resto* kepada

keluarga atau temannya. *HDL 293 Seafood Resto* juga dapat mengambil tindakan – tindakan berupa perbaikan berdasarkan pada rekomendasi – rekomendasi yang sudah diberikan oleh peneliti dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto* kepada para pelanggannya. Dengan melakukan tindakan berupa perbaikan diharapkan *HDL 293 Seafood Resto* dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, dengan begitu ketika pelanggan puas, pelanggan dapat datang lagi dan bahkan merekomendasikan *HDL 293 Seafood Resto* ke keluarga atau bahkan temannya.

3. Manfaat yang diperoleh *HDL 293 Seafood Resto* dengan adanya pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan adalah restoran dapat mengetahui dimensi kualitas pelayanan mana yang masih kurang memadai dan juga dapat mengetahui penilaian responden atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto*. Dengan mengetahui penilaian dari responden atas kualitas pelayanan yang diberikan, membuat *HDL 293 Seafood Resto* mengetahui dimensi apa yang perlu ditingkatkan lagi ke arah yang lebih baik. Selain itu, dengan dilakukannya pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa, *HDL 293 Seafood Resto* jadi mengetahui kelemahan – kelemahan apa saja yang masih dimilikinya terkait dengan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh *HDL 293 Seafood Resto* kepada pelanggan. Peneliti juga memberikan rekomendasi – rekomendasi yang dapat digunakan oleh *HDL 293 Seafood Resto* untuk melakukan perbaikan atas hal tersebut. Dari rekomendasi yang diberikan kepada *HDL 293 Seafood Resto* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *HDL 293 Seafood Resto*.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, peneliti menguraikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh *HDL 293 Seafood Resto* dalam melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Saran yang diberikan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan jasa yaitu sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan dimensi *tangibles*:

- a. Untuk *HDL 293 Seafood Resto*, yaitu: melengkapi menu yang diberikan kepada pelanggan dengan ilustrasi gambar untuk setiap menu makanan ataupun minuman yang ditawarkan kepada pelanggan. Melengkapi toilet dengan gantungan baju. Memberi tulisan di dalam toilet berupa “Jangan lupa disiram kembali setelah selesai digunakan, terima kasih.” Hal tersebut mengingatkan kepada setiap pelanggan yang menggunakan toilet untuk selalu membersihkan kembali toilet setelah digunakan. Memberi tulisan di area mushola berupa “Mohon untuk dirapikan kembali, terima kasih!” Hal tersebut sebagai pengingat kepada pelanggan ataupun karyawan untuk selalu merapikan kembali alat sholat yang sudah digunakan untuk beribadah. Memberi pembatas pada area mushola, untuk memberikan tanda area ibadah bagi perempuan dan laki laki. Melengkapi area wudhu dengan keset. Menambah plang nama toko di bagian pintu masuk sebelah kiri (yang berada pada Jl. Citarum). Pada saat evaluasi setelah selesai bekerja, karyawan selalu diingatkan bahwa karyawan diwajibkan untuk memakai seragam sesuai dengan yang jadwal yang sudah ditentukan. Mempertegas penerapan protokol kesehatan kepada karyawan *HDL 293 Seafood Resto*. Misalnya karyawan diwajibkan untuk selalu menggunakan masker ataupun *face shield* dengan memberi tulisan “Selalu gunakan masker dengan baik!!” pada area khusus dimana karyawan sering berada, seperti dapur, tempat pelayan menunggu pelanggan yang datang, dan tempat pelayanan menginput pesanan pelanggan. Menugaskan satu karyawan yang bertugas khusus untuk memeriksa suhu tubuh pelanggan serta mengingatkan pelanggan untuk mencuci tangan dan melakukan check in pada aplikasi PeduliLindungi sebelum masuk ke area *HDL 293 Seafood Resto*.
- b. Untuk pelayan, yaitu: selalu memastikan bahwa toilet dalam keadaan bersih dan rapi secara berkala, seperti tiga jam sekali. Selain itu pelayan tidak hanya memeriksa toilet saja tetapi juga memeriksa keadaan wastafel dan stok *tissue* yang terdapat di area toilet. Selalu memastikan bahwa area tempat wudhu dan mushola dalam keadaan bersih dan rapi secara berkala, seperti tiga jam sekali.

2. Berkaitan dengan dimensi *reliability*:

- a. Rekomendasi untuk kasir: pada area kasir, seperti pada komputer, diberi catatan kecil yang bertuliskan “Selalu pastikan stok bahan baku yang dipesan sudah benar”. Catatan tersebut sebagai pengingat untuk kasir agar tidak salah dalam melakukan pemesanan bahan baku kepada pemasok.
- b. Rekomendasi untuk pelayan, yaitu: pelayan harus selalu mengikuti kebijakan dan prosedur yang sudah diterapkan. Selain itu pada *cover* nota pelayan yang digunakan untuk mencatat pesanan pelanggan diberi catatan kecil yang bertuliskan “Selalu pastikan pesanan sudah sesuai dan langsung input pesanan ke sistem!” Hal tersebut dilakukan agar pelayan tidak lupa untuk membacakan ulang pesanan pelanggan dan tidak lupa untuk melakukan penginputan pesanan tambahan pelanggan ke sistem. Pada nampan yang digunakan oleh pelayan untuk mengantarkan pesanan ke pelanggan diberi tulisan seperti “Selalu pastikan pesanan yang diterima sudah sesuai pesanan!” Catatan tersebut sebagai pengingat bagi pelayan agar pelayan selalu bertanya kepada pelanggan apakah pesanan yang diterimanya sudah sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan atau tidak.
- c. Rekomendasi untuk *HDL 293 Seafood Resto*, yaitu: membuat panduan khusus berupa resep lengkap yang digunakan untuk *chef* dalam membuat pesanan, yang mana di dalamnya berisikan resep menu yang lengkap mulai dari bahan baku, cara pembuatan, hingga komposisi yang sesuai. Melakukan *update* menu secara berkala, seperti tiga bulan sekali. Hal tersebut dilakukan agar menu yang diberikan kepada pelanggan semakin bervariasi dan pelanggan tidak merasa bosan atas menu yang ditawarkan. Memberikan tulisan pada meja berupa “Selalu beritahu pelayan terlebih dahulu apabila ingin berpindah meja. terima kasih!”
- d. Rekomendasi untuk *chef*, yaitu: memberi nama pada tempat bumbu yang memiliki warna atau tekstur yang mirip dan disimpan pada tempat yang berdekatan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menghindari adanya kesalahan dalam pengambilan bumbu yang digunakan untuk membuat pesanan pelanggan. Selalu melakukan koordinasi dengan kasir mengenai pemesanan bahan baku agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pemesanan bahan baku. Koordinasi dilakukan dengan cara memberi tahu kasir mengenai bahan baku yang hendak dipesan dan memastikan bahan baku yang dipesan sudah

sesuai dengan cara bertanya kembali kepada kasir bahan baku apa saja yang sudah dipesan kepada pemasok.

3. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness*:
 - a. Rekomendasi untuk *HDL 293 Seafood Resto*, yaitu: ketika kondisi restoran sedang dalam keadaan ramai oleh pelanggan pihak restoran dapat meminta tolong kepada pelayan yang sedang berlibur, bersedia, berada di sekitar *HDL 293 Seafood Resto* untuk lembur dan membantu pelayan lainnya yang kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Membuat jadwal istirahat bagi kasir agar kasir tidak istirahat di saat restoran sedang ramai oleh pelanggan (jam makan malam dan jam makan siang). Memberi tugas khusus kepada salah satu karyawan untuk merapikan antrean pembayaran pelanggan di kasir dan juga mengingatkan pelanggan agar tetap menjaga jarak. Memberi catatan khusus pada area tempat pelayan mengambil nasi yang bertuliskan “Pastikan menu lainnya sudah siap sebelum nasi diberikan kepada pelanggan.” Membuat daftar yang berisikan nama pelayan dan tempat untuk pelayan tetap *stand by* di area area tertentu.
 - b. Rekomendasi untuk kasir, yaitu: membuat catatan kecil pada area kasir yang bertuliskan “Selalu cek kembali pembayaran yang masuk melalui *e-wallet*/saldo rekening”
4. Berkaitan dengan dimensi *assurance*:
 - a. Rekomendasi bagi *HDL 293 Seafood Resto*, yaitu: mempertegas penerapan protokol kesehatan yang berlaku di *HDL 293 Seafood Resto*, diantaranya dengan memberi tanda “X” pada semua meja yang digunakan untuk pelanggan yang berkunjung ke *HDL 293 Seafood Resto*. Membuat sanksi yang tegas dan tertulis bagi karyawan yang melakukan pelanggaran agar karyawan tersebut lebih jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama lagi di lain waktu. Sanksi yang diberikan bukan hanya sebatas teguran tetapi seperti memberikan surat peringatan sebanyak tiga kali, pemotongan gaji, dan bahkan apabila pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan bersifat fatal dapat diberikan sanksi berupa dikeluarkan dari restoran. Namun dengan adanya sanksi pihak restoran juga sebaiknya memberikan reward bagi karyawan untuk memicu kinerja setiap karyawan dan meminimalisir teradinya kesalahan seperti memberikan bonus apabila kinerja

karyawan dalam jangka waktu sebulan baik. Memilih alternatif lain untuk pemasok alternatif yang memiliki kualitas sama baiknya dengan pemasok utama, sehingga kualitas dari makanan ataupun minuman yang diberikan kepada pelanggan tidak berbeda dengan makanan ataupun minuman yang dibuat dengan menggunakan bahan baku dari pemasok utama.

- b. Rekomendasi untuk *chef*, yaitu: pada area tempat mencuci bahan baku diberi catatan yang bertuliskan, “Pastikan semua bahan baku sudah dicuci dengan bersih”.
5. Berkaitan dengan dimensi *empathy*:
- a. Rekomendasi untuk *HDL 293 Seafood Resto*, yaitu: menyimpan kotak masukan dan saran bagi pelanggan yang hendak menyampaikan keluhan, saran, dan bahkan kritik atas pengalamannya selama berkunjung ke *HDL 293 Seafood Resto*. Melakukan pemeriksaan atas penilaian pada sosial media secara berkala, seperti setiap 2 hari sekali. Memberikan catatan kecil pada area general manager bekerja yang bertuliskan “Selalu evaluasi setiap keluhan yang masuk melalui *Google Business* atau *direct message Instagram*”
 - b. Rekomendasi untuk pelayan, yaitu: memberikan catatan pada nota yang digunakan oleh pelayan untuk menulis pesanan pelanggan yang bertuliskan “Selalu senyum dan sapa pelanggan dengan ramah!!”

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan agar *HDL 293 Seafood Resto* selalu melakukan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan secara berkala di setiap tahunnya secara konsisten. Hal tersebut bertujuan untuk dapat mengurangi kekurangan yang dimiliki. Sehingga pihak *HDL 293 Seafood Resto* dapat melakukan tindakan berupa perbaikan atas kekurangan tersebut dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *HDL 293 Seafood Resto*. Dengan begitu, demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan untuk *HDL 293 Seafood Resto*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Day, G.S., dan Leone, R. P. (2013). *Marketing Research* (11th ed.). Asia: John Wiley & Sons.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and Assurance Services*. New Jersey: Pearson.
- Boyke, P. S. (2020, September 21). Harapan Ekonomi RI, Pertumbuhan Industri Makanan-Minuman Diprediksi Tumbuh Tinggi. Retrieved from <https://www.wartaekonomi.co.id/read305107/harapan-ekonomi-ri-pertumbuhan-industri-makanan-minuman-diprediksi-tumbuh-tinggi>
- Badan Pusat Statistik (2020, Mei 19). Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman 2018. Retrieved from : <https://www.bps.go.id/publicatoin/2020/05/19/46f4771e281557c89c35f732/statistik-penyediaan-makanan-dan-minuman-2018.html>
- Foster, S. (2017). *Management Quality: Integrating The Supply Chain 6 ed.* Brigham Young University: Pearson.
- Foster, S. T. (2007). *Managing Quality : Integrating the Supply Chain (3rd ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Inc New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2016). *Principles of Marketing (16th ed.)*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). *Marketing Manager* . New Jersey: John Wiley & Sons.
- Marsum, W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi
- Mustafa, Zainal. (2010). *Mengurai Variabel Hinga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nineimer, J. D., & Hayes, D. K. (2006). *Restaurant Operatin Management : Principles and Practice*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Reider, R. (2002). *Operational Review (3rd ed)*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. &. (2016). *Research Methods for Business*. Chicester: Wiley.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2015). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D. (2016). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. London: Mc Graw Hill Education.

