

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan pada Friends Sunda Resto & Café dengan tujuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kebijakan dan prosedur tidak tertulis yang diterapkan oleh Friends Sunda Resto & Café terkait dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan secara umum sudah cukup baik. Tetapi, berdasarkan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, kebijakan dan prosedur tidak tertulis yang diterapkan belum sepenuhnya diterapkan dan dilakukan dengan maksimal, karena masih terdapat karyawan yang melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Pada saat melakukan observasi, *waiters* tidak memberikan senyum dan salam ketika pelanggan datang dan membiarkan pelanggan mencari tempat duduknya sendiri tanpa dibantu oleh *waiters* serta terdapat *waiters* yang mengobrol dengan *waiters* yang lain. Kemudian, berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Friends Sunda Resto & Café, masih terdapat beberapa kelemahan yang menunjukkan bahwa karyawan tidak melakukan kebijakan dan prosedur dengan baik, seperti fasilitas yang belum terlalu memadai, *waiters* yang kurang tanggap dan kurang cepat dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, tidak melakukan evaluasi dan *briefing* secara rutin sehingga keluhan-keluhan pelanggan tidak dapat diselesaikan secara cepat dan mengakibatkan kesalahan terulang kembali, kebersihan Friends Sunda Resto & Café yang belum terjaga dengan maksimal, masih terdapat *waiters* yang tidak terlalu memahami informasi terkait menu, tidak diberlakukannya sanksi yang tegas ketika *waiters* melanggar kebijakan atau prosedur, masih terdapat *waiters* yang kurang ramah dan kurang sopan kepada pelanggan, tidak semua *waiters* memberikan perhatian kepada pelanggan, dan tidak semua *waiters* dapat mendahulukan kepentingan pelanggannya. Selain itu, pada Friends Sunda Resto & Café belum terdapat kebijakan dan prosedur yang mengatur mengenai waktu maksimal dalam

menyajikan pesanan, serta jika terdapat keluhan pelanggan yang dilakukan oleh karyawan, seharusnya pelanggan tidak hanya menerima permintaan maaf dari pihak Friends Sunda Resto & Café, tetapi melakukan pertanggung jawaban yang lain.

2. Berdasarkan hasil kuesioner, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café sudah baik, karena mendapatkan rata-rata skor akhir sebesar 74,49%. Dimana dimensi *tangibles* mendapatkan rata-rata skor akhir sebesar 74,62% dengan kriteria penilaian baik, dimensi *reliability* mendapatkan skor akhir sebesar 78% dengan kriteria penilaian baik, dimensi *responsiveness* mendapatkan skor akhir sebesar 73,45% dengan kriteria penilaian baik, dimensi *assurance* mendapatkan skor akhir sebesar 75,93% dengan kriteria penilaian baik, dan dimensi *empathy* mendapatkan skor akhir sebesar 70,47% dengan kriteria penilaian baik. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café masih memiliki kelemahan yang perlu lebih diperhatikan karena kelima dimensi terkait dengan kualitas pelayanan jasa masih mendapatkan kriteria penilaian baik. Selain itu, pada dimensi *tangibles* hanya terdapat satu pernyataan yang mendapatkan kriteria penilaian sangat baik yaitu terkait dengan kondisi Friends Sunda Resto & Café secara keseluruhan bersih. Pada dimensi *reliability* terdapat dua pernyataan yang mendapatkan kriteria penilaian sangat baik yaitu rasa makanan yang disajikan Friends Sunda Resto & Café enak dan karyawan Friends Sunda Resto & Café memberikan tagihan sesuai dengan yang dipesan. Pada dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy* semua pernyataan mendapatkan kategori baik. Oleh karena itu, masih terdapat kelemahan-kelemahan yang perlu diperhatikan dan perlu diperbaiki oleh Friends Sunda Resto & Café agar pelanggan dapat merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Friends Sunda Resto & Café.
3. Manfaat pemeriksaan operasional yang telah dilakukan pada Friends Sunda Resto & Café terkait dengan penilaian kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu untuk mengetahui aktivitas pelayanan jasa yang memiliki kelemahan dan mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, maka dapat diketahui penilaian kualitas pelayanan jasa

mana saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat diterapkan oleh Friends Sunda Resto & Café untuk melakukan perbaikan terkait dengan kelemahan yang ditemukan sehingga rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Friends Sunda Resto & Café.

## 5.2. Saran

Berdasarkan tahap pemeriksaan operasional yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi atau saran yang diberikan untuk pihak Friends Sunda Resto & Café dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut ini merupakan rekomendasi atau saran yang diberikan:

1. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa terkait dengan dimensi *tangibles* yaitu:
  - a. Menyewa lahan untuk memarkirkan kendaraan mobil rental yang disewakan oleh Friends Travel & Car Rental, sehingga lahan parkir yang tersedia dapat digunakan seluruhnya oleh pelanggan Friends Sunda Resto & Café.
  - b. *Waiters* perlu selalu menyediakan lilin di setiap meja, membersihkan meja jika pelanggan telah selesai makan, memastikan meja dan lantai bersih dari kotoran, melakukan pengecekan kondisi sampah di toilet secara berkala setiap harinya agar sampah tidak menumpuk, membuat jadwal untuk melakukan *general cleaning* secara rutin. Pada pagi hari, karyawan perlu memastikan kondisi Friends Sunda Resto & Café sudah bersih sebelum pelanggan datang, dan malam hari sebelum menutup restoran, karyawan perlu memastikan kebersihan seluruh area Friends Sunda Resto & Café telah bersih agar terhindar dari bibit penyakit.
  - c. Melakukan pemasangan sekat pemisah untuk *non-smoking area* agar terbebas dari asap rokok.
  - d. Mengganti lampu yang lebih terang pada tulisan “Friends Sunda Resto & Café” atau mengganti pemasangan lampu dengan memasang lampu disetiap huruf agar terlihat lebih terang.

- e. Menambahkan *WiFi* pada setiap area pada Friends Sunda Resto & Café agar setiap area dapat menggunakan *WiFi* dengan koneksi baik.
  - f. Menambahkan lubang untuk pembuangan air ke solokan dan selalu membersihkan lubang tersebut agar tidak terjadi penyumbatan dari sampah-sampah kecil yang menumpuk.
  - g. Melakukan *service* terhadap mesin kasir yang fungsinya sudah tidak berguna lagi dan jika sudah tidak bisa dilakukan *service* perlu melakukan pembelian ulang mesin kasir agar lebih efisien dan lebih akurat.
  - h. Menggunakan dekorasi yang sesuai dengan tema restoran, jenis restoran dan jenis menu yang disajikan agar ciri khas dari restoran tersebut lebih nyaman untuk dilihat.
2. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa terkait dengan dimensi *reliability* yaitu:
- a. Memberlakukan surat peringatan dengan serius jika karyawan melakukan kesalahan, membuat sanksi yang jelas dan tegas, memberikan *reward* kepada karyawan yang telah memiliki kinerja baik seperti memberikan bonus agar seluruh karyawan termotivasi untuk melakukan kinerja yang lebih baik.
  - b. Wajib melakukan *briefing* setiap pagi sebelum Friends Sunda Resto & Café beroperasi untuk melakukan evaluasi terkait dengan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, dan mengingatkan kembali terkait dengan prosedur yang perlu dilakukan oleh karyawan.
  - c. Pihak Friends Sunda Resto & Café dapat memperbarui buku menu tersebut dengan telah memberikan seluruh gambar secara nyata dari menu tersebut, nama dari makanan dan minuman, serta harga yang ditawarkan.
3. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa terkait dengan dimensi *responsiveness* yaitu:
- a. Menambah karyawan magang untuk mempermudah pekerjaan bagian *kitchen* seperti karyawan yang membantu mempersiapkan bahan-bahan makanan untuk diolah, dan menentukan waktu maksimal untuk penyajian makanan kepada pelanggan.

- b. Pihak Friends Sunda Resto & Café perlu memberikan teguran yang tegas terhadap karyawan yang sering melakukan pekerjaan dengan tidak fokus, sehingga karyawan akan lebih serius dalam melakukan pekerjaannya.
    - c. Meningkatkan motivasi untuk pada *waiters* agar memiliki kesadaran yang lebih tinggi dalam menanggapi pelanggan dengan cepat dan tanggap.
  4. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa terkait dengan dimensi *assurance* yaitu:
    - a. *Waiters* perlu mengetahui secara tepat dan jelas mengenai seluruh informasi terkait menu pada Friends Sunda Resto & Café. *Manager* operasional harus terus mengingatkan seluruh *waiters* untuk mengetahui bahan apa saja yang terdapat pada jenis makanan tersebut dan seperti apa jenis makanan yang ditawarkan tersebut agar jika pelanggan bertanya, *waiters* dapat menjelaskan informasi tersebut secara tepat.
    - b. Melakukan *briefing* pada pagi hari sebelum restoran beroperasi untuk mengingatkan kembali kepada karyawan untuk selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan, mengingatkan kembali terkait kebijakan yang perlu dilakukan oleh karyawan, dan selalu memberikan senyum, sapa, dan salam kepada pelanggan.
  5. Saran yang diberikan untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa terkait dengan dimensi *empathy* yaitu:
    - a. Mengarahkan satu *waiters* untuk *stand by* di pintu masuk agar dapat menyambut pelanggan yang baru datang dengan memberikan salam, senyum dan sapa, serta bertanya terkait jumlah orang yang datang.
    - b. Mengingatkan kembali terkait *Standard Operational Procedure* (SOP) *waiters*, serta meningkatkan motivasi kepada *waiters* agar kesadaran dalam memperhatikan pelanggan dan dalam memberikan rasa kepedulian dapat lebih tercipta.
    - c. Motivasi kerja pada *waiters* lebih ditingkatkan kembali agar *waiters* lebih gesit dan cekatan dalam mendahulukan kepentingan pelanggan.
  6. Friends Sunda Resto & Café perlu membuat prosedur dan kebijakan secara tertulis agar semua karyawan dapat menjalankan aktivitas sesuai dengan prosedur dan kebijakan tertulis yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach, 16th Edition*. Pearson.
- Foster, S. T. (2017). *Managing Quality: Integrating the Supply Chain (6th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hayer, R., Wallage, P., & Gortemaker, H. (2014). *Principles of Auditing: An Introduction to International Standards on Auditing*. Pearson.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. United States: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th Edition)*. England: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th edition)*. Pearson.
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (2009). *Sampling of Populations Methods and Applications*. John Wiley & Sons, Inc.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems (14th Edition)*. Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. United Kingdom: John Wiley Sons Ltd.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction - Edisi 5*. CV. ANDI OFFSET.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Service Marketing*. World Scientific.