

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji statistik parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Kemudian diperoleh juga nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,875, sementara itu nilai  $t_{tabel}$  dengan rumus  $t = [t_{\alpha};(df = n-k)]$  yakni  $t = (0,05;48)$  menghasilkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,01063. Hal ini berarti  $t_{hitung} (4,875) > t_{tabel} (2,01063)$ . Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen.

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan maka diperoleh persamaan regresi yakni  $Y = -1,483 + 0,875 X_1$ . Pada persamaan tersebut terlihat bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,875 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen bersifat positif. Maka dari itu dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen.

Berdasarkan uji koefisien determinasi yang dilakukan menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,317 atau 32% yang menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 32% terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen. Sisa 78% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

2. Berdasarkan analisis deskriptif dari kuesioner mengenai variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 89% dan termasuk kategori sangat baik. Rinciannya adalah dimensi *tangibles* memperoleh nilai rata-rata sebesar 85%. Kemudian, dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata sebesar

93%, dimensi *responsiveness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 88%, dimensi *assurance* memperoleh nilai rata-rata sebesar 91%, dan dimensi *empathy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 91%.

Meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan termasuk sangat baik, namun masih ditemukan beberapa aspek yang dirasa kurang. Salah satunya pada dimensi *tangibles* dengan pernyataan rumah makan memiliki tempat parkir yang memadai dengan nilai 72%. Nilai tersebut jauh berbeda dengan rata-rata yang ada. Nilai tersebut agak berbeda jauh dari rata-rata yang ada. Hal ini disebabkan tempat parkir yang sempit sehingga membuat tempat parkir penuh ketika rumah makan ramai oleh pelanggan.

Berdasarkan analisis deskriptif berdasarkan kuesioner mengenai kepuasan pelanggan yang telah dilakukan maka diperoleh rata-rata kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen termasuk kategori sangat baik dengan nilai 91%. Rinciannya yaitu pernyataan saya puas sehingga bersedia untuk berkunjung kembali ke rumah makan Lotus Kitchen di kemudian hari dengan nilai sebesar 92%. Hal ini berarti pelanggan tidak menyesal mengunjungi rumah makan Lotus Kitchen dan mau datang kembali di kemudian hari. Pernyataan saya puas sehingga akan merekomendasikan rumah makan Lotus Kitchen kepada teman, keluarga, dan kerabat saya dengan nilai sebesar 92%. Hal ini berarti rumah makan Lotus Kitchen pantas untuk direkomendasikan dan dikenal oleh banyak orang. Pernyataan saya puas karena secara keseluruhan rumah makan Lotus Kitchen telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya dengan nilai sebesar 88%. Hal ini berarti terdapat beberapa responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai harapan mereka. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian rumah makan Lotus Kitchen untuk meningkatkan lagi pelayanan yang ada agar sesuai harapan pelanggan.

3. Berdasarkan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi dan pembagian kuesioner maka ditemukan masalah-masalah yang terjadi selama ini di rumah makan Lotus Kitchen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Masalah tersebut antara lain:

- a. Rumah makan Lotus Kitchen tidak memiliki standar operasional prosedur dan *job description* secara tertulis, hanya secara lisan saja. Pemberitahuan SOP dan *job description* hanya dilakukan ketika pertama kali karyawan akan memulai pekerjaannya.
  - b. Pengarahan ulang dan evaluasi kinerja karyawan hanya akan dilakukan apabila adanya laporan tindakan melakukan kesalahan serta terlihat karyawan menurun kinerjanya, tidak dilakukan secara rutin.
  - c. Jika pelanggaran yang dilakukan bersifat hal-hal kecil maka sanksi yang diberikan hanya berupa teguran.
  - d. Fasilitas berupa tempat parkir yang disediakan terbatas kapasitasnya.
  - e. Rusaknya *baby chair* yang disediakan oleh rumah makan Lotus Kitchen.
  - f. Pelanggan harus menunggu lebih lama untuk makanan tersebut bisa tersaji di meja di saat rumah makan ramai oleh pelanggan.
  - g. Pelayan tidak mengucapkan salam kepada pelanggan yang datang saat rumah makan ramai.
  - h. Bahan baku habis disaat masih ada pesanan pelanggan yang belum disajikan.
  - i. Rasa masakan yang berbeda ketika *chef* utama berhalangan masuk.
4. Diharapkan dari pemeriksaan operasional yang telah dilakukan dapat membantu pihak rumah makan untuk mengetahui kelemahan dan permasalahan yang terjadi di rumah makan beserta penyebabnya. Selain itu, diharapkan rumah makan Lotus Kitchen dapat menerapkan rekomendasi yang telah diberikan dan segera mungkin untuk memperbaikinya agar tidak menjadi masalah yang berkepanjangan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen:

1. Rumah makan Lotus Kitchen sebaiknya memiliki dokumen standar operasional prosedur dan *job description* yang diberikan kepada masing-masing karyawan agar karyawan selalu ingat akan prosedur dan kebijakan yang ditetapkan oleh rumah makan.

2. Rumah makan Lotus Kitchen sebaiknya melakukan pengarahan ulang setiap hari sebelum memulai aktivitasnya agar karyawan dapat mengerjakan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan serta tidak ada yang terlewat.
3. Sejak awal perekrutan karyawan, sebaiknya pihak rumah makan langsung memberitahu aturan dan konsekuensi apabila karyawan melakukan kesalahan, walaupun kesalahan yang dilakukan kecil. Seperti, apabila 3 kali karyawan ketahuan sibuk dengan kegiatan sendiri dan tidak peduli terhadap pelanggan yang datang maka akan dilakukan pemotongan gaji. Tidak hanya memberitahukan saja ke karyawan, namun harus berani bertindak tegas ke karyawan.
4. Mempersiapkan tempat parkir dengan area yang cukup luas.
5. Memperbaiki *baby chair* secepat mungkin dan tidak menunda-nundanya. Pihak rumah makan juga bisa menambah *baby chair* cadangan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan.
6. Rumah makan Lotus Kitchen menambah jumlah karyawan untuk membantu rumah makan di saat ramai pelanggan. Selain itu, pihak rumah makan juga bisa memberhentikan sementara layanan *Grab Food* dan *Go Food* agar lebih fokus dan mengutamakan pelanggan yang makan di tempat.
7. Menambah jumlah pelayan yang bekerja di rumah makan Lotus Kitchen sehingga dapat membagi tugas yakni ada yang melayani pelanggan yang datang dan ada yang mempersiapkan pesanan pelanggan.
8. Menambah jumlah pasokan bahan baku untuk mengantisipasi adanya kenaikan permintaan pelanggan, terutama di menu-menu favorit.
9. Adanya *chef* pengganti yang telah terlatih dan tetap mengikuti resep yang ada sehingga rasa masakan tetap konsisten walaupun *chef* utama berhalangan masuk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A., Randal, E., Mark, B., & Chris, H. (2017). *Auditing and Assurance Services*. London: Pearson Education Limited.
- Darapai, A. N. (2021). Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada RM Lombok Abang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harun, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15ed)*. England: Pearson Education Limited.
- Kurniawan, P. A. (2019). Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Restoran K.
- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS: Pengolahan Data & Analisis Data*. Bantul: Startup.
- Reider, R. (2002). *Operational Review : Maximum Result at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method For Business : A Skill Building Approach 7th Edition*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2014). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta.