

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini akan dirangkum hasil penelitian dengan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan juga analisis. Kemudian, saran-saran konstruktif akan diberikan sebagai rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan isi dari bab kelima yang merupakan bab terakhir

V.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan beberapa kesimpulan yang dapat disimpulkan. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil penelitian, evaluasi kepuasan pelanggan, serta analisis yang telah dilakukan. Berikut adalah ringkasan dari kesimpulan tersebut.

1. Tingkat kepuasan layanan Bakmi X berdasarkan perhitungan indeks kepuasan pelanggan (CSI) menunjukkan level “cukup puas”. Hal ini berarti masih terdapat perbaikan yang dapat dilakukan oleh Bakmi X untuk mencapai nilai puas ataupun sangat puas.
2. Prioritas perbaikan kepuasan layanan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* adalah dengan memperbaiki atribut kritis pada kuadran 1 atau *Critical Attribute (Improve)* terlebih dahulu, dimana atribut tersebut terdiri dari atribut dari atribut A4 (Memiliki karyawan berpenampilan rapi dan sopan), A5 (Bersih (termasuk toilet, dan fasilitas lainnya)), B3 (Memiliki proses pembayaran mudah dan fleksibel), B5 (Menyajikan menu sesuai dengan pesanan), dan B1 (Memiliki karyawan yang terlatih, kompeten dan berpengalaman).
3. Usulan perbaikan untuk restoran Bakmi X dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan terdiri dari pembuatan seragam khusus karyawan Bakmi X, pembuatan peraturan resmi tertulis mengenai cara berpenampilan karyawan Bakmi X baik pria maupun wanita, penggunaan semprotan sabun dan wiper meja, pembuatan form pengecekan rutin kebersihan wc, penggunaan metode pembayaran non tunai (penggunaan mesin EDC dan penggunaan QRIS), penggunaan *bill holder* untuk

menyimpan catatan pesanan pelanggan, dan yang terakhir pembuatan pedoman pelayanan karyawan.

V.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan. Saran tersebut terdiri dari dua jenis, yaitu saran untuk Bakmi X dan saran untuk penelitian lanjutan yang mungkin kedepannya akan dilakukan. Kepada pemilik Bakmi X disarankan untuk mempertimbangkan penerapan usulan perbaikan atau rekomendasi perbaikan yang telah dicanangkan. Kemudian, untuk penelitian berikutnya, terdapat beberapa saran agar penelitian selanjutnya lebih baik lagi.

1. Selanjutnya penelitian dapat mempertimbangkan *cost* pada usulan-usulan yang sudah dibuat pada penelitian ini.
2. Selanjutnya penelitian dapat mengimplimentasikan usulan yang telah diberikan pada penelitian ini, sehingga yang dapat dilakukan adalah dengan mendatangi kembali objek penelitian yang ada dan mengevaluasi hasil dari usulan yang diimplementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, M. (2017). Penampilan Pramusaji Dan Citra Restoran di Kabupaten Bogor (Cisarua-Cipayung). *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 22, 189-195.
- Afuah, A. (2004). *Business models: A strategic management approach*. New York: McGraw-Hill.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- Aritonang, D. (2005). Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Perusahaan Telekomunikasi Seluler. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-12.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- BPS. (2021). Migrasi Seumur Hidup. Retrieved from <https://www.bps.go.id/indicator/12/156/1/migrasi-seumur-hidup.html>
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2012). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2007). *Business (8th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective (seventh ed)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hamdoko, D. N., & Kusdiartini, V. Analisis Kualitas Jasa Rumah Makan Tahu Pong Dan Mie Keriting Brumbungan Dengan Metode Servqual. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Perpajakan*.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.

- Imansyah, M. R., Ismiyah, E., & Dhartikasari, E. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Service Quality Dan Improvement Gap Analysis Pada Kouna Kafe. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(1).
- International Organization for Standardization. (2019). ISO 22000:2018 Food safety management systems—Requirements for any organization in the food chain. Geneva, Switzerland: Author.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1997). *Principles of Marketing*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 2)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 Jilid 1 & 2)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurian, G., & Muzumdar, P. M. (2017). Restaurant formality and customer service dimensions in the restaurant industry: An empirical study. *Atlantic Marketing Journal*, 6(1), 75–92.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif (Edisi 7)*. Jakarta: Erlangga.
- Mohsan, F. (2011). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior (10th ed.)*. Pearson Education.
- Santosh, I., & Naaz, S. (2018). Service quality: An assessment of gaps in restaurants of Bilaspur City. *International Journal of Advanced Research*, 6(4), 845–852. <https://doi.org/10.21474/ijar01/6920>
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc

- Streiner, D. L.. (2003). Starting at the beginning : an introduction to coefficient alpha and internal consistency, *Journal of Personality Assessment*, 80 (1), hlm. 99-103.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2003). *Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tontini, G., & Dagostim Picolo, J. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 20, 565–584. doi : 10.1108/09604521011092893
- Priyatno, Duwi, 2014, "SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis", Edisi 1, Yogyakarta: ANDI.

