

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V akan diberikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban untuk menjawab tujuan penelitian. Saran merupakan masukan yang diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan pembuatan kesimpulan dan saran.

#### **V.1 Kesimpulan**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan setelah penelitian ini dilakukan. Kesimpulan akan berisi jawaban dari tujuan penelitian. Berikut merupakan kesimpulan penelitian.

1. Atribut kepuasan layanan pada tempat makan penyedia bakso terdiri dari 28 atribut yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Tingkat kepuasan layanan pada Waroeng X cenderung rendah dengan rata-rata *overall satisfaction* adalah sebesar 3,03 dari skala 1 sampai 7.
3. Berdasarkan metode IGA, didapatkan 9 atribut yang berada pada kuadran I yaitu A3, A16, A17, A18, A23, A25, A26, A27, dan A28. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai Std IG dan Std AESDQ yang tinggi. Dengan kata lain, atribut-atribut tersebut memiliki nilai ekspektasi yang tinggi dengan performansi yang rendah dan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan.
4. Terdapat 7 usulan perbaikan yang diberikan terhadap atribut layanan yang berada pada kuadran I. Usulan pertama adalah pembuatan jadwal piket yang digunakan untuk membersihkan area pada Waroeng X. Usulan kedua adalah penggunaan masker penutup mulut dan sarung tangan *food grade* untuk menjaga kebersihan pegawai pada Waroeng X. Usulan ketiga yang diberikan adalah penggunaan wadah dengan tutup yang digunakan untuk menyimpan peralatan masak untuk mencegah terjadinya kontaminasi debu. Usulan keempat adalah penggunaan *device* penghubung antara kasir dengan *cooker* untuk mencegah terjadinya

kesalahan pesanan. Usulan kelima adalah pemilihan satu pegawai sebagai *supervisor* untuk mengawasi operasional pada Waroeng X. Usulan keenam adalah pembuatan poster budaya 5S untuk meningkatkan *awareness* mengenai senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Usulan ketujuh adalah pemberian *training* kepada setiap pegawai minimal 1x terkait dengan *hospitality* dan *product-knowledge*.

## V.2 Saran

Pada bagian ini akan diberikan saran. Saran akan diberikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan.

1. Pengambilan data dapat dilakukan dengan periode waktu yang lebih lama untuk mendapatkan data sampel yang lebih banyak
2. Mempertimbangkan peningkatan penjualan dengan pendekatan pemasaran jika tingkat penjualan masih rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, I. T. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sanding Resto di Kabupaten Garut.
- Andaleeb, & Conway. (2006). Modeling Consumer Intention to Revisit the Same Restaurant and a Simple Algorithm of Coupon Discount Rate. *Journal of Service Marketing*.
- Arianto, N. (2022). *Manajemen Perusahaan*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Atmodjo, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Indonesia: CV Andi Offset.
- Azigwe, J. B., Maryir, G., Asunka, B., & Manamzor, F. (2016). Customer Satisfaction For Company Growth: The Roles,. *British Journal of Marketing Studies*.
- Bolton, R. (1998). A Dynamic model of the duration of the customer's relationship with a continuous service provider: The role of satisfaction. *Marketing Science*, 17 (1), 45–65.
- Cheng, Y. Y., Cheng, C. C., & Tsai, M. C. (2018). An Evaluation Instrument and Strategy Implications of Service Attributes in LOHAS Restaurant. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Drucker, P. (1999). *Management Challenges For The 21st Century*. New York: Harper Business.
- Ellsworth, R. (2002). *Leading with purpose: the new corporate realities*. Stanford: Stanford University Press.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 85-114.
- Fornell, C. G., & Bookstein, F. L. (1982). Two Structural Equation Model LISREL and PLS Applied to Consumer Exit-Voice Theory. *Journal of Marketing Research*.
- Fraenkel, J., Wallen, N., & Hyun, H. (2012). *How To Design And Evaluate Research in Education*. New York: Mc Graw Hill.
- Geladi, P., & Kowalski, B. R. (1386). *Partial Least Squares Regression : a tutorial*.

- Goforth, C. (2015, November 16). *Using and Interpreting Cronbach's Alpha*. Retrieved from University of Virginia Library: <https://data.library.virginia.edu/using-and-interpreting-cronbachs-alpha/>
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B. J., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. New York: Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Thousand Oaks, CA.
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2022, Desember 5). *kemenperin*. Retrieved from Industri Mamin Tetap Moncer di Tengah Ketidakpastian Global: <https://kemenperin.go.id/artikel/23753/Industri-Mamin-Tetap-Moncer-di-Tengah-Ketidakpastian-Global#:~:text=Industri%20makanan%20dan%20minuman%20mampu,yaitu%20sebesar%2038%2C69%25>.
- Kurian, G., & Muzumdar, P. (2017). Restaurant Formality and Customer Service Dimensions in The Restaurant Industry . *An Empirical Study*.
- Lovelock. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insight. *Journal Of Marketing*.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Min, H., & Min, H. (2011). Benchmarking The Service Quality of Fast Food Restaurant Franchises in The USA. *A Longitudinal Study*.
- Muchlisin Riadi. (2018, Desember 22). *Kajian Pustaka*. Retrieved from Aspek, Jenis, Tahapan dan Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli: <https://www.kajianpustaka.com/2018/12/aspek-jenis-tahapan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-minat-beli.html>
- Novrianto, J. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sop Tunjang Pertama di Pekanbaru.
- Nugroho, A. B., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode SWOT Pada Restroan XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*.
- Schneider, B., & White, S. (2004). *Service Quality Research Perspective*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Sekaran. (2003). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach* . USA: Prentice Hall.

- Soriano, D. R. (2001). Customer's Expectations Factors in Restaurant . *The Situation in Spain*.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurant.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Noerdjanah, & Afriyanti, W. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 1-61.
- Sujarweni, V. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Yogyakarta Pustaka Baru Press.
- Sukresno. (2000). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling*. Jakarta: UNJ PRESS.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tontini, G., & Pico, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*.
- Yuksel, A., & Yuksel, F. (2002). Measurement of tourist satisfaction with restaurant services. *A segment-based approach*.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. P., & Berry, L. (1990). Balancing Customer Perceptions And Expectations. *Delivering Quality Service*.