

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran yang ditarik dari penelitian. Kesimpulan yang dibuat disesuaikan dengan rumusan masalah yang sudah ditentukan. Saran yang diberikan diperuntukan bagi pihak restoran.

V.1 Kesimpulan

Pada sub bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang didapat berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan. Berikut merupakan kesimpulan yang diperoleh:

1. Terdapat 20 atribut kepuasan pelanggan yang teridentifikasi pada restoran X. Atribut tersebut dimulai dari citra rasa makanan, kesegaran makan, hingga kemudahan restoran X ditemukan pada aplikasi *online*. Data lengkap terkait 20 atribut kepuasan yang digunakan ditampilkan pada tabel III.2
2. Kepuasan pelanggan di restoran X secara menyeluruh memiliki skor sebesar 5,172 dari 7 sehingga dinyatakan sudah cukup baik tetapi masih terdapat beberapa atribut yang perlu dikembangkan karena masih terdapat ketidakpuasan atau peluang peningkatan kepuasan yang besar
3. Strategi perbaikan dibuat berdasarkan *improvement gap analysis* dan ditemukan 14 strategi. Strategi ini terbagi menjadi 4 bagian sesuai dengan kuadran pada metode IGA. Setiap strategi diberikan dengan mempertimbangkan lokasi atribut pada matriks IGA dan fisibilitas pemilik untuk menjalankannya
4. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut-atribut tersebut adalah citra rasa makanan, kesegaran makanan, keterjangkauan harga makanan, dan kesesuaian porsi dan rasa makanan dengan harga. Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk menangani 4 atribut ini adalah menggunakan *timer* sebagai alat bantu memasak daging, membuat dan menerapkan SOP penerimaan dan

penyimpanan daging yang berisikan beberapa *point* penting yang sudah diberikan, melakukan uji coba menu ke target pasar, membuat daftar *supplier* beserta seluruh keterangan biaya yang diperlukan untuk melakukan pemesanan dan melakukan perbandingan harga hingga ditemukan harga bahan makanan yang termurah, dan membuat konten terkait daging yang digunakan dan kelebihan yang dimilikinya untuk mengedukasi target pasar bahwa harga juga dipengaruhi dari kualitas daging yang digunakan.

V.2 Saran

Pada sub bab ini akan dibahas mengenai saran yang ditujukan agar pemilik restoran. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan dari penelitian yang sudah dilakukan.

1. Pemilik restoran sebaiknya menerapkan usulan perbaikan yang sudah diberikan karena usulan dibuat berdasarkan *improvement gap analysis* dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran X jika dijalankan
2. Perlu dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala agar dapat mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan di masa mendatang dan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyu Media Publishing.
- Atmodjo, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Cousin. (2002). *Food and Beverage Managemen*. Prentice Hall.
- Engel. (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, R. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Indeks, Jakarta.
- GrÖnroos. (2007). *Service Management and Marketing 3rd Edition*. Chichester: John & Wiley Sons.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. New York: Pearson.
- Hulin, C., Netemeyer, R. G., & Cudeck, R. (2001). Can a Reliability Coefficient Be Too High? *Journal of Consumer Psychology* 10, 55-58.
- Jasfar. (2012). *Kunci keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Johnson , R. A., & Wichern, D. W. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis (Sixth Edition)*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Kaharuddin. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Yayasan Sahabat Bunda Kota Makasar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 60-73.
- kotler, & Keller. (2004). *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Kotler, & Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, P., Amstrong, G., Cunningham, P., & Warren, R. (1996). *Principles of Marketing*. Scarborough: Prentice Hall Canada.
- Lovelock, Christopher.H , & Wright, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Merdeka. (2020, Mei 5). *merdeka ekonomi*. Retrieved September 7, 2021, from merdeka: <https://www.merdeka.com/uang/pembelian-makanan-online-meningkat-300-persen-selama-corona.html>
- Muhsyi, A., Fauziyyah, S., Khusna, K., & Mirzania, A. (2021). Model Distribusi Kerajinan Kreatif Jember Menuju Pasar Internasional. *Bisma: Jurnal Binis dan Manajemen*, 79.
- Neuman, W. L. (2007). *Basics of Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. 2nd Edition*. Boston: Allyn and Bacon.
- Parasuraman, A., Leonard, L., Berry, & Zheithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.03.1.23.04.12.2206 Tahun 2012 Tentang Cara Produksi Pangan yang Baik untuk Industri Rumah Tangga. (n.d.). Retrieved September 7, 2021, from https://jdih.go.id/files/1953/2012perkabpomHK_03_1_23_04_12_2206.pdf
- Prasetyo, K., Masrukan, & Sunawan. (2019). Development of Mathematical Literation Instruments Based on Class IV Geometry Material Conservation. *Journal of Educational Research and Evaluation*, 1-13.
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Erlianna, V. (2011). Analisis Faktor yang Memengaruhi Konsumen dalam Pemakaian Produk Layanan Seluler dengan Mempertimbangkan Aspek 7P'S of Marketing. *Jurnal J@TI UNDIP Vol.6*, 98-99.
- Santia, T. (2020, September 25). *Liputan 6: Bisnis*. Retrieved September 7, 2021, from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4366135/meski-ekonomi-ri-minus-industri-makanan-minuman-masih-tumbuh-022-persen>
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Suwena, K. R., Meitriani, M. A., & Irwansyah, M. R. (2019). Identification of the Failure of Waste Bank Enterprises as Undiksha Students' Entrepreneurial Activity Unit. *International Conference on Tourism*,

Economics, Accounting, Management, and Social Science (pp. 198-203). Atlantis Press.

Thanx, Inc. (2015). 6 Critical Stats for Customer Loyalty. 5.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy 2011.

Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Journal of Service Theory and Practice*, 565-584.

Wirawan, I. G. (2016). Perbandingan Faktor-faktor yang Menentukan Pemilihan Lokasi Pedagang Perak dan Emas di Pasar Seni Celuk dan Ubud. *EP Unud*, 227-236.

Zuraidah. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode SERVQUAL (Service Quality). *Jurnal Prosisko*, 136.