

BAB 5

PENUTUP

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan masalah penelitian yang telah disebutkan pada bab pendahuluan, berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini.

1. Faktor penting yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen restoran MG terkait dengan kualitas makanannya didapatkan melalui wawancara bersama dengan konsumen restoran MG, dengan hasil karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai berikut:

- Tingkat kematangan daging yang pas dan tekstur daging yang tidak keras,
- Rasa yang enak dan cocok dengan preferensi konsumen,
- Aroma yang menggugah selera,
- Penampilan makanan yang segar dan bersih,
- Suhu makanan yang masih panas ketika disajikan,
- Kuantitas makanan yang disajikan sesuai dengan standar porsinya,
- Kombinasi warna bahan makanan yang menarik,
- Variasi pemotongan makanan yang sesuai,
- Kepraktisan saat menyantap makanan yang dipesan.

Selanjutnya, nilai kepentingan dari setiap karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen juga didapatkan melalui wawancara dengan hasil yang telah diurutkan dari paling penting sampai kurang penting sebagai berikut.

Tabel 5.1
Nilai Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen

Karakteristik Kebutuhan & Keinginan Konsumen	Nilai
Rasa yang enak dan cocok dengan preferensi konsumen	24%
Tingkat kematangan daging yang pas dan tekstur daging yang tidak keras	18%
Aroma yang menggugah selera	13%
Penampilan makanan yang segar dan bersih	12%
Suhu makanan yang masih panas ketika disajikan	9%

Karakteristik Kebutuhan & Keinginan Konsumen	Nilai
Kuantitas makanan yang disajikan sesuai dengan standar porsinya	9%
Kepraktisan saat menyantap makanan yang dipesan	7%
Kombinasi warna bahan makanan yang menarik	4,6%
Variasi pemotongan makanan yang sesuai	2,6%

Sumber: Olahan Penulis

Setelah itu juga dilakukan penilaian kinerja restoran MG saat ini dalam memenuhi karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut. Hasil penilaian kinerja dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2
Penilaian Kinerja Restoran MG dalam Memenuhi Karakteristik Kebutuhan & Keinginan Konsumennya

Karakteristik	Rata-rata	Interpretasi
Tingkat kematangan dan tekstur makanan di restoran MG Bandung ____	2,43	Kurang dari harapan
Rasa dari makanan di restoran MG Bandung ____	3,10	Sesuai harapan
Aroma makanan dari restoran MG Bandung ____	3,37	Sesuai harapan
Penampilan makanan dari restoran MG Bandung ____	3,10	Sesuai harapan
Suhu makanan dari restoran MG Bandung ketika disajikan ____	3,23	Sesuai harapan
Kuantitas makanan yang disajikan oleh restoran MG Bandung ____	2,37	Kurang dari harapan
Kombinasi warna bahan makanan dari restoran MG Bandung ____	2,50	Kurang dari harapan
Variasi pemotongan makanan dari restoran MG Bandung ____	3,47	Sesuai harapan
Kepraktisan saat menyantap makanan dari restoran MG Bandung ketika disajikan ____	3,73	Sesuai harapan

Sumber: Olahan Penulis

2. Terdapat 8 karakteristik teknik yang telah ditawarkan oleh restoran MG dan 8 karakteristik teknik tambahan yang penulis usulkan setelah melakukan wawancara bersama dengan pemilik restoran. Berikut merupakan rinciannya.

- a. Karakteristik teknik yang telah ditawarkan oleh restoran MG
 - Daging 75gr dan nasi 100gr untuk satu porsinya
 - Daging dimasak 5-10 menit dengan bumbu kemudian dipanggang menggunakan *blow torch* sekitar 3-4 menit
 - Pilihan bahan baku daging sapi *short plate* yang tipis
 - Pastikan daging tidak berbau asam dan masih segar
 - Pastikan kebersihan selama proses pembuatan
 - Kombinasi warna bahan makanan pada sajian minimal terdapat 4 warna
 - Memotong setiap lembar daging ke dua bagian secara horizontal
 - Kemasan makanan yang praktis dan simpel
- b. Karakteristik teknik yang diusulkan oleh penulis
 - Masak topping telur dengan teknik *sunny side up egg*
 - Lelehkan keju *mozzarella* menggunakan *blow torch* sekitar 1-2 menit hingga keju leleh sempurna
 - Pastikan tidak membakar keju dengan jarak terlalu dekat
 - Pastikan kesegaran persediaan *frozen food* (*chicken rolls, ebi furai, shrimp rolls, dll*)
 - Goreng *frozen food* menggunakan teknik *deep frying*
 - Pastikan untuk mencairkan *frozen food* terlebih dahulu sebelum dilakukan *deep frying*
 - Buat menu dengan rasa yang baru
 - Lakukan survei kepuasan konsumen terhadap produk makanan
3. Dari keenambelas karakteristik teknik yang telah disebutkan, masing-masing memiliki hubungan dengan salah satu dan/atau beberapa karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kuatnya hubungan antara karakteristik teknik dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen, dilambangkan dengan angka 1, 3, dan 9 dimana angka 9 artinya sangat kuat. Hubungan tersebut secara detail dapat dilihat pada tabel 4.4 pada bab 4.

Didapatkan 10 karakteristik teknik yang memiliki hubungan yang kuat dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen, 12 karakteristik teknik yang memiliki hubungan sedang dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen,

dan 7 karakteristik teknik yang memiliki hubungan lemah dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen.

4. Berdasarkan hasil perhitungan bobot kepentingan relatif, terdapat 7 karakteristik teknik yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh restoran. Dari ketujuh karakteristik teknik tersebut bobot kepentingan relatif yang terbesar adalah sebesar 26% sementara yang terkecil adalah sebesar 5,6%. Ketujuh karakteristik teknik tersebut telah diurutkan berdasarkan bobot kepentingan relatif dari yang terbesar hingga terkecil sebagai berikut:

- Daging dimasak 5-10 menit dengan bumbu kemudian dipanggang menggunakan *blow torch* sekitar 3-4 menit
- Lakukan survei kepuasan konsumen terhadap produk makanan
- Buat menu dengan rasa yang baru
- Pilihan bahan baku daging sapi *short plate* yang tipis
- Lelehkan keju *mozzarella* menggunakan *blow torch* sekitar 1-2 menit hingga keju leleh sempurna
- Goreng *frozen food* menggunakan teknik *deep frying*
- Pastikan kebersihan selama proses pembuatan

Namun karakteristik teknik ‘daging dimasak 5-10 menit dengan bumbu kemudian dipanggang menggunakan *blow torch* sekitar 3-4 menit’ dari hasil penilaian target karakteristik teknik dan arah perbaikan telah mencapai target, maka karakteristik teknik tersebut dapat dikecualikan dari prioritas tindak perbaikan.

5.2.Saran

Atas kesimpulan yang telah dipaparkan, berikut merupakan saran-saran penelitian yang dapat menjadi masukan bagi pemilik restoran MG Bandung serta bagi restoran MG Pusat dalam memperbaiki kualitas makanannya untuk menghindari ketidakpuasan konsumen.

1. Restoran sebaiknya secara berkala mengumpulkan *feedback* dari konsumen mengenai berbagai aspek kualitas produk dan pelayanannya, mengingat kebutuhan dan keinginan konsumen bisa berubah demikian pula kinerja restoran.
2. 32 dikarenakan saat ini rasa daging dari setiap menu didominasi rasa asin dan gurih saja, contohnya seperti rasa daging *bulgogi* (manis dan gurih). Selain variasi pada rasa daging, rasa pada *topping* juga dapat ditambahkan seperti saus *gochujang* yang rasanya pedas dan

manis. Pembuatan menu dengan rasa baru ini perlu dilakukan agar konsumen tidak merasa cepat bosan dengan menu-menu yang ada sekarang. Penambahan menu baru ini perlu dievaluasi berdasarkan masukan yang diberikan konsumen melalui survei kepuasan pelanggan yang dilakukan secara berkala maupun melalui *benchmarking* dengan restoran-restoran sejenis yang menjual makanan ala *Korean BBQ* dan *rice bowl*. Sebelum *launching* menu baru, restoran dapat membagikan *sample* sebagai *service* kepada konsumen supaya dapat diketahui *feedback* dari konsumen terkait menu baru tersebut.

3. Bahan baku daging yang berkualitas juga merupakan salah satu hal yang penting untuk restoran MG. Oleh karena itu, pemilihan *supplier* atau pemasok bahan baku daging juga merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh restoran MG. Pemilik restoran dapat melakukan survei ke beberapa pemasok daging di Bandung dan kemudian membuat penilaian atas beberapa kriteria yang penting, seperti kualitas daging, potongan daging, lokasi pemasok, serta harganya. Dari penilaian beberapa pemasok tersebut akan didapatkan pemasok yang paling baik sebagai pemasok utama dan pemasok lainnya yang juga memiliki nilai baik dapat menjadi cadangan. Dengan begitu, daging yang dipilih untuk restoran MG merupakan daging dengan kualitas terbaik dan terjamin ketersediaannya. Selain itu, juga perlu dibuat penjadwalan pemesanan daging secara rutin agar daging yang dipesan saat sampai tetap *fresh*.
4. Restoran MG pusat perlu memperbaharui *standard operating procedure* (SOP) pembuatan menu agar lebih lengkap, terutama dengan menambahkan standar waktu dan teknik pengolahan, seperti pada pengolahan *topping* keju *mozzarella*, kematangan telur, dan pengolahan *frozen food*. Hal ini perlu dilakukan karena teknik memasak serta standar waktu dalam memasak akan memastikan kekonsistenan rasa dan tingkat kematangan makanan. Kemudian setelah SOP diperbaharui, dapat dilakukan pelatihan kembali kepada staf dapur supaya dapat menerapkan SOP baru tersebut dengan tepat.
5. Setelah kualitas produk dari restoran ditingkatkan, penelitian selanjutnya yang bisa dilakukan pada restoran MG adalah mengenai kualitas pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan saat ini konsumen dari restoran MG cenderung sedikit sehingga kualitas pelayanan restoran belum dapat dinilai oleh penulis. Harapannya setelah dilakukan perbaikan kualitas produk akan terjadi peningkatan jumlah konsumen sehingga dapat dinilai kualitas pelayanan restoran dan dilakukan perbaikan apabila diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2023). *Indonesia Pasar Online Food Delivery Terbesar di ASEAN*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/19/indonesia-pasar-online-food-delivery-terbesar-di-asean>
- Anwar, M. (2022). *HYGIENE FACTORS DAN MOTIVATOR FACTORS (TEORI HERZBERG) DOSEN*.
- Babbie, E. (2021). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage Learning, Inc.
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Administrasi Penduduk Kecamatan Bojongloa Kidul menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2020-2022*. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Statistik Penyedia Makan Minum 2020*.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Ekonomi Indonesia Tahun 2022 Tumbuh 5,31 Persen*. Badan Pusat Statistik. [Www.bps.go.id. https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/02/06/1997/ekonomi-indonesia-tahun-2022-tumbuh-5-31-persen.html#:~:text=Ekonomi%20Indonesia%20tahun%202022%20tumbuh%20sebesar%205%2C31%20persen%2C%20lebih](https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/02/06/1997/ekonomi-indonesia-tahun-2022-tumbuh-5-31-persen.html#:~:text=Ekonomi%20Indonesia%20tahun%202022%20tumbuh%20sebesar%205%2C31%20persen%2C%20lebih)
- Bamford, D. R., Dale, B. G., & Wiele, T. van der. (2016). *Managing quality: An Essential Guide and Resource Gateway* (6th ed.).
- Djumarno, S. A., & Djamaluddin, S. (2018). Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7(8), 13–20. [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(7\)8/Version-1/C0708011320.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(7)8/Version-1/C0708011320.pdf)
- Dliyaul Fitri, M., & Nur Cahya, H. (2023). Penerapan Quality Function Deployment untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Restoran Cepat Saji Omah Gedhi Steak dan Penyet di Kota Kendal Article Information. In *JEKOBS* (Vol. 2, Issue 2). <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/JEKOBS>
- Dudovskiy, J. (2016). *An Ultimate Guide to Writing a Dissertation in Business Studies*.
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME* (Vol. 2).
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (Charles L. (2020). *Operations management : sustainability and supply chain management* (13th ed.).
- Humas Kota Bandung. (2022). *#HJKB212 Kiblat Kuliner Indonesia, Sebanyak 1.234 Restoran Tercatat di Kota Bandung*. Portal Bandung. <https://www.bandung.go.id/news/read/6886/hjkb212-kiblat-kuliner-indonesia-sebanyak-1-234-restoran-tercatat-di>
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. (2022). *Dunia Usaha di Indonesia Masih Solid dan Terus Berkembang di Tengah Tantangan dan Dinamika Global - Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia*. Ekon.Go.Id.

<https://ekon.go.id/publikasi/detail/4446/dunia-usaha-di-indonesia-masih-solid-dan-terus-berkembang-di-tengah-tantangan-dan-dinamika-global>

- Kementerian Perindustrian. (2022). *Kemenperin: Kemenperin: Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 3,57% di Kuartal III-2022*. Kemenperin.Go.Id. <https://kemenperin.go.id/artikel/23696/Kemenperin:-Industri-Makanan-dan-Minuman-Tumbuh-3>
- Komala, C. C., Norisanti, N., & Ramdan, A. M. (2019). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2). <https://doi.org/10.35130/jrimk.v3i2>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing, 17th GLOBAL Edition*.
- Krajewski, L. J., Malhotra, M. K., York, N., Francisco, S., & Kong, H. (2022). *Operations Management Processes and Supply Chains THIRTEENTH EDITION GLOBAL EDITION*. <https://support.pearson.com/getsupport/s/contactsupport>
- Marlencia, C., & Meylianti Sulungbudi, B. (2023). THE INFLUENCE OF PHYSICAL STORE AND FOOD DELIVERY APPLICATION TOWARDS PURCHASE INTENTION IN FOOD AND BEVERAGES INDUSTRY. *JURNAL SCIENTIA*, 12(03). <http://infor.seaninstitute.org/index.php>
- Permata, V. I., & Dwiyanto, B. M. (2020). PENINGKATAN KUALITAS RESTORAN DENGAN PENDEKATAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Studi pada Bakso Rusuk Solo). *Diponegoro Journal of Management*, 9(4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/31103>
- Pratiwi, A. I., Praptono, B., & Yunita, U. (2019). Pengembangan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pada Seaside Beach Resto & Lounge Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *EProceedings of Engineering*, 6(2).
- Rizkiyah, P., Kanom, K., & Wijaya, S. R. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan dan Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 9(2), 26–42. <https://doi.org/10.36983/japm.v9i2.173>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. www.wileypluslearningspace.com
- Sharma, R. K. (2021). *Springer Tracts in Mechanical Engineering Quality Management Practices in MSME Sectors*. Springer Imprint. <http://www.springer>.
- Stevenson, W. J. (2021). *Operations Management*.
- Tague, N. R. (2005). *The quality toolbox*. ASQ Quality Press.
- Tree, A. (2023). *What Factors Affect Restaurant Customer Satisfaction?* Smart Capital Mind. <https://www.smartcapitalmind.com/what-factors-affect-restaurant-customer-satisfaction.htm>

- Wahjoedi, T. (2022). Improve customer satisfaction by quality functions deployment: Case in Indonesian SMEs. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 13(1), 700–709. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.13.1.0093>
- Wiastruti, R. D., & Pratiwi, C. (2019). Analisis Isi Terhadap Atribut Restoran Dengan Konsep Korean Barbecue Di Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2).
- Wijaya, W. (2017). ANALISA PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YOSHINOYA GALAXY MALL SURABAYA. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(2).