

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang terdapat pada bab satu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan Restoran Ametori yang dinilai sangat penting (bernilai modus 5) yaitu:
 - Rasa makanan dan minuman enak
 - Makanan dan minuman yang disajikan bersih
 - Peralatan makan dan minum bersih
 - Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan yang dipesan
 - Harga yang ditagih sesuai dengan harga yang tertera pada daftar menu
 - Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan
2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk Restoran Ametori dapat dilihat dari kesenjangan dimensinya. Urutan nilai rata-rata dimensi tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu: Kualitas Makanan dan Minuman (4,53), Keandalan (4,26), Bukti Fisik (4,12), Empati (4,05), Ketanggapan (4,03), dan Jaminan (4,02).

Berdasarkan urutan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi Kualitas Makanan dan Minuman menjadi hal terpenting bagi pelanggan. Sementara itu dimensi Jaminan dianggap kurang begitu penting menurut pelanggan karena memiliki tingkat kepentingan yang paling rendah.

Urutan nilai rata-rata dimensi tingkat kinerja Restoran Ametori berdasarkan dimensi yaitu: Kualitas Makanan dan Minuman (3,96), Keandalan (3,91), Bukti Fisik (3,40), Ketanggapan (3,02), Jaminan (2,97), dan Empati (2,86).

Berdasarkan urutan diatas diketahui bahwa Kualitas Makanan dan Minuman Restoran Ametori memiliki kinerja yang paling baik diantara dimensi lainnya. Kinerja yang dinilai paling tidak baik adalah dimensi Empati karena memiliki nilai tingkat kinerja yang paling rendah.

Tingkat kesenjangan merupakan hasil selisih dari rata-rata tingkat kinerja Restoran Ametori dengan tingkat harapan pelanggan. Dengan menghitung

tingkat kesenjangan dapat diketahui dimensi yang kinerjanya masih belum memenuhi harapan pelanggan. Berikut ini merupakan urutan tingkat kesenjangan berdasarkan dimensi yaitu: Empati (-1,19), Jaminan (-1,05), Ketanggapan (-1,01), Bukti Fisik (-0,72), Kualitas Makanan dan Minuman (-0,57), dan Keandalan (-0,35).

3. Indikator yang memiliki nilai kesenjangan $>1,00$ adalah:
 - Karyawan cepat dalam menanggapi masalah atau keluhan pelanggan (-1,17)
 - Cara penyajian makanan dan minuman oleh karyawan baik (-1,01)
 - Karyawan mampu menjelaskan menu dengan baik (-1,19)
 - Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan (-1,29)
 - Karyawan peduli terhadap kebutuhan pelanggan (-1,21)
 - Karyawan mampu memahami kebutuhan pelanggan (-1,06)
4. Hubungan antar karakteristik karakteristik teknik Restoran Ametori adalah sebagai berikut
 - Membuat standar pencucian peralatan makan dan minum **dengan** memiliki tempat penyimpanan khusus peralatan makan dan minum (hubungan +)
 - Membuat standar kebersihan peralatan masak **dengan** membuat standar kebersihan dapur (hubungan +)
 - Membuat standar pencucian bahan makanan dan minuman **dengan** melakukan pengolahan bahan baku makanan dan minuman pada pagi hari 1 jam sebelum buka (hubungan +)
 - Membuat standar kebersihan di dalam area restoran **dengan** menambah pembatas dari tanaman di sekitar area pagar (hubungan +)
 - Membuat standar kualitas pelayanan karyawan **dengan** membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan (hubungan +)
5. Prioritas utama Restoran Ametori dalam upaya untuk melakukan perbaikan kualitas produknya dapat diketahui berdasarkan tingkat kepentingan relatif pada tiap-tiap karakteristik teknik yang ada. Tingkat kepentingan relatif yang tinggi menjadi prioritas utama Restoran Ametori. Berikut merupakan karakteristik teknik yang perlu dilakukan perbaikan dan diberi prioritas dari nilai kepentingan relatif tertinggi:

- 1) Prioritas utama dengan nilai 17,44% “membuat standar kualitas pelayanan karyawan”
- 2) Perbaikan selanjutnya kepada karakteristik teknik dengan nilai kepentingan relatif 11,34%:
 - Merekrut koki yang berpengalaman dan ahli dalam bidang makanan dan minuman
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan

Restoran Ametori perlu melakukan perbaikan dimulai dari kepentingan relatif terbesar. Nilai kepentingan relatif yang besar menandakan hubungan yang kuat antara karakteristik teknik Restoran Ametori dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, diberikan beberapa saran kepada Restoran Ametori untuk dapat meningkatkan kualitas produknya (makanan, minuman dan pelayanan). Saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Restoran Ametori sebaiknya menyediakan kotak saran untuk meningkatkan kualitas produk baik makanan, minuman, maupun pelayanannya. Cara lain adalah dengan menyediakan nomor telepon aktif untuk menerima saran dan keluhan pelanggan, yang dapat dituliskan baik di sekitar area restoran ataupun tersebar di meja makan Restoran Ametori.
2. Restoran Ametori perlu melakukan pelatihan terhadap karyawannya sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan berkomunikasi baik dengan pelanggan ataupun dengan sesama karyawan. Karyawan juga perlu dibina agar dapat jujur, taat peraturan, dan mengikuti standar perilaku dan penampilan di Restoran Ametori
3. Penilaian pelanggan melalui kuesioner merupakan hal penting dalam upaya Restoran Ametori meningkatkan kualitas produk (makanan, minuman, dan pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan pengolahan data dan kesimpulan yang dilakukan, maka Restoran Ametori perlu memerhatikan nilai terbesar selisih antara tingkat harapan dengan tingkat kinerja. Kesenjangan yang bernilai diatas (-1,00) yaitu:

- Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan (-1,29)
- Karyawan peduli terhadap kebutuhan pelanggan (-1,21)
- Karyawan mampu menjelaskan menu dengan baik (-1,19)
- Karyawan cepat dalam menanggapi masalah atau keluhan pelanggan (-1,17)
- Karyawan mampu memahami kebutuhan pelanggan (-1,06)
- Cara penyajian makanan dan minuman oleh karyawan baik (-1,01)

Dengan mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan dengan nilai kesenjangan terbesar, Restoran Ametori dapat menghubungkannya dengan karakteristik teknik kemudian melakukan perbaikan.

4. Karakteristik teknik yang bernilai 5 berarti sudah sangat baik, Restoran Ametori perlu mempertahankan karakteristik teknik tersebut. Sementara untuk karakteristik teknik yang bernilai 4 sampai 1 harus dilakukan perbaikan, terutama untuk karakteristik bernilai <3 (kurang baik) memerlukan banyak perbaikan. Berikut merupakan karakteristik teknik yang bernilai dibawah 3 beserta saran perbaikannya:

- Menambah kipas angin di area restoran (nilai 2)

Restoran Ametori dapat menambah kipas angin pada sudut-sudut area restoran. Kipas angin yang digunakan dapat berupa kipas angin beserta dengan pembersih udara yang bertugas menghirup udara kotor kemudian menyaring dan mengeluarkan angin yang lebih bersih.

- Menambah pembatas dari tanaman di sekitar area pagar (nilai 2)

Pagar jarring yang dimiliki Restoran Ametori membuat area restoran mudah berdebu, dengan menambah pembatas dari tanaman pada area pagar dapat mengurangi debu yang masuk ke area restoran. Tanaman harus ditata dengan baik agar tidak mempersempit ruang area restoran.

- Membuat standar penampilan karyawan (nilai 2)

Restoran Ametori dapat membuatkan seragam kerja bagi para karyawannya.

- Membuat standar kualitas pelayanan karyawan (nilai 2)

Restoran Ametori dapat merekrut karyawan yang lebih berpengalaman ataupun melakukan pelatihan kepada karyawan yang ada.

- Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan (nilai 2)

Karyawan Restoran Ametori perlu dilatih dalam standar sikap dan perilaku seperti cara menyapa dan menyajikan hidangan.

5. Restoran Ametori perlu memerhatikan hubungan positif yang dimiliki antar karakteristik teknik yang dimilikinya. Perbaikan terhadap karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif (+) dapat memengaruhi karakteristik teknik lainnya.
6. Peningkatan kualitas produk Restoran Ametori juga dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan terhadap karakteristik teknik yang memiliki kepentingan relatif bernilai tinggi. Berikut saran yang diberikan kepada Restoran Ametori untuk meningkatkan kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan berdasarkan kepentingan relatif yang memiliki nilai tertinggi, yaitu:
 - Membuat standar kualitas pelayanan karyawan (17,44%)

Karyawan Restoran Ametori perlu dilatih dan dibuatkan standar kualitas pelayanan. Karyawan harus memahami dan tanggap terhadap pelanggan yang berkunjung untuk makan dan minum di Restoran Ametori. Selain itu karyawan harus dapat menyajikan hidangan ke meja dengan baik.
 - Merekrut koki yang berpengalaman dan ahli dalam bidang makanan dan minuman (11,34%)

Rasa makanan dan minuman yang enak serta penampilan makanan yang menarik dilihat merupakan hal yang penting sebagai produk barang yang ditawarkan kepada pelanggan. Sejauh ini tingkat kinerja dari makanan dan minuman yang disajikan Restoran Ametori sudah cukup baik. Koki perlu diberi pelatihan lebih lanjut agar bisa meningkatkan dan mempertahankan kualitas makanan dan minuman. Selain itu, pembinaan agar persiapan makanan dan minuman yang lebih cepat juga perlu dilakukan.
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan (11,34%)

Komunikasi dan sikap santun merupakan hal penting dalam pelayanan di sebuah restoran. Restoran Ametori perlu melatih karyawannya agar memenuhi standar sikap dan perilaku karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. & Keller, Kevin Lane. (2012). 14th Edition. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). 14th Edition. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kusumah, RZ. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Waroeng Taman Singosari di Semarang*.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Margaretha, M. (2004). Studi Mengenal loyalitas Pelanggan pada Divisi/Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume III*, No. 3 Desember 2004, halaman 289-308.
- Nasution, MN. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sekaran, U. and R. Bougie. (2010). 5th Edition. *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung Alfabeta.
- Swastha, B. & Handoko, H. (1997). *Analisis Perilaku Konsumen*. Jakarta; Erlangga.
- Tjiptono. F. Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Tjiptono. F, Chandra, G. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press A Division of Macmillan, Inc.