

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan pemaparan pada Bab 4, maka dari itu dapat kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat 28 pernyataan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dan telah diuji validitasnya. Hasil uji validitas 28 pernyataan tersebut semuanya valid dan reliabel. 28 pernyataan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu,

- Dimensi bukti fisik
 - Dekorasi rumah makan baik
 - Peralatan makan bersih
 - Peralatan makan lengkap
 - Area rumah makan bersih
 - Area rumah makan nyaman
 - Tampilan karyawan yang baik
 - Menu mudah dimengerti
 - Toilet yang bersih
 - Wastafel yang bersih
 - Kapasitas parkir yang memadai
 - Sinyal WiFi/ Internet rumah makan kuat
 - Saklar ada di setiap meja
- Dimensi kepedulian
 - Karyawan bersikap ramah dalam melayani konsumen
 - Karyawan bersikap sopan terhadap konsumen
 - Karyawan memahami permintaan konsumen
 - Karyawan selalu memprioritaskan permintaan konsumen
- Dimensi keandalan
 - Harga produk sepadan dengan kuantitasnya
 - Harga produk sepadan dengan kualitasnya
 - Produk yang disajikan sesuai dengan yang dipesan
 - Besar tagihan sesuai dengan yang seharusnya dibayar

- Dimensi daya tanggap
 - Karyawan sigap dalam memenuhi permintaan konsumen
 - Karyawan cepat dalam menanggapi permintaan konsumen
 - Durasi waktu sejak pemesanan produk hingga disajikan cepat
 - Cepat dalam melakukan pembayaran
 - Dimensi jaminan
 - Karyawan memahami menu yang ada
 - Karyawan memberikan informasi yang tepat kepada konsumen
 - Karyawan mampu memberikan rasa aman kepada konsumen
 - Karyawan mampu memberikan rasa nyaman kepada konsumen
2. Konsumen yang datang ke Rumah Makan Wajan Ngepul memberikan nilai terhadap kinerja yang diberikan oleh karyawan.
- a. Penilaian konsumen terhadap kinerja Rumah Makan Wajan Ngepul sesuai urutan:
- Dimensi keandalan (4.23)
 - Dimensi kepedulian (4.08)
 - Dimensi daya tanggap (4.03)
 - Dimensi bukti fisik (4.01)
 - Dimensi jaminan (3.96)
- b. Adapun kesenjangan antara tingkat kepentingan konsumen dengan tingkat kinerja rumah makan. Berikut ini adalah kesenjangan berdasarkan dimensi sesuai urutan:
- Dimensi kepedulian (-0.29)
 - Dimensi jaminan (-0.21)
 - Dimensi daya tanggap (-0.12)
 - Dimensi bukti fisik (-0.11)
 - Dimensi keandalan (-0.10)
3. Karakteristik teknik yang harusnya dimiliki oleh Rumah Makan Wajan Ngepul. Berikut ini adalah hasil wawancara mengenai karakteristik teknik.
- Membuat dekorasi rumah makan yang menarik sesuai dengan tema rumah makan
 - Furnitur disesuaikan dengan tema rumah makan dan selalu dibersihkan setiap hari
 - Membuat standar kebersihan peralatan makan dan minum

- Menyediakan peralatan makan dan minum sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen
 - Membersihkan area rumah makan (dalam dan luar) setiap pagi, siang, dan malam hari
 - Membuat standar penampilan karyawan
 - Membuat daftar menu yang menarik, jelas, dan mencantumkan harga
 - Membersihkan toilet setiap pagi, siang, dan malam hari
 - Membersihkan wastafel setiap pagi, siang, dan malam hari
 - Menyediakan lahan parkir yang luas dan dapat digunakan oleh mobil dan motor
 - Menggunakan router dan provider internet yang berkecepatan tinggi
 - Membuat saklar di setiap sudut ruangan dan bawah meja
 - Karyawan langsung menyambut konsumen yang datang
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen
 - Membuat pelatihan mengenai standar pelayanan
 - Membuat perhitungan harga pokok semua makanan dan minuman
 - Pelayan mencatat dan mengucapkan kembali apa yang dipesan konsumen
 - Membuat catatan pesanan yang disimpan di bagian kasir dan dapur
 - Pelayan langsung mendatangi konsumen apabila ada konsumen yang membutuhkan sesuatu
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan selalu siap membantu konsumen
 - Kasir dapat memproses pembayaran dengan cepat, tepat, dan mengembalikan uang kembalian dengan tepat
 - Memberi pengarahan kepada karyawan mengenai menu yang tersedia
 - Memberikan peraturan kepada pelayan agar selalu bersikap jujur dalam bekerja
 - Memasang tulisan “Dilarang mengamen” di depan area rumah makan
4. Hampir semua hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik memiliki bobot 9 atau sangat kuat.
5. Hubungan antar karakteristik teknik yang positif (+) adalah sebagai berikut:
- Membuat dekorasi rumah makan yang menarik sesuai dengan tema rumah makan **dengan** furnitur disesuaikan dengan tema rumah makan dan selalu dibersihkan setiap hari.

- Furnitur disesuaikan dengan tema rumah makan dan selalu dibersihkan setiap hari **dengan** membersihkan area rumah makan (dalam dan luar) setiap pagi, siang, dan malam hari.
 - Membuat pelatihan mengenai standar pelayanan **dengan** pelayan mencatat dan mengucapkan kembali apa yang telah dipesan konsumen.
 - Membuat pelatihan mengenai standar pelayanan **dengan** pelayan langsung mendatangi konsumen apabila ada konsumen yang membutuhkan sesuatu.
6. Prioritas utama yang harus diperbaiki oleh Rumah Makan Wajan Ngepul yaitu sebagai berikut.
- Membuat pelatihan mengenai standar pelayanan (17.12%).
 - Membersihkan area rumah makan (dalam dan luar) setiap pagi, siang, dan malam hari (6.34%).
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen (6.34%).
 - Membuat perhitungan harga pokok semua makanan dan minuman (6.34%).
 - Membuat catatan pesanan yang disimpan di bagian kasir dan dapur (6.34%).
 - Memberi pengarahan kepada karyawan mengenai menu yang tersedia (6.34%).
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan selalu siap membantu konsumen (5.07%).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan prioritas perbaikan, penulis memberikan saran untuk setiap karakteristik teknik Rumah Makan Wajan Ngepul sebagai berikut.

1. Membuat pelatihan mengenai standar pelayanan (17.12%).
 - Manajer melakukan pelatihan mengenai pelayanan kepada konsumen berupa *on-the-job training* pada jam yang tidak padat. Pelatihan ini dilakukan agar manajer bisa melihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen secara langsung.
2. Membersihkan area rumah makan (dalam dan luar) setiap pagi, siang, dan malam hari (6.34%).
 - Sebaiknya manajer membuat jadwal membersihkan area rumah makan baik di dalam maupun di luar. Hal ini dilakukan agar area rumah makan tetap bersih dan tidak berdebu karena banyaknya konsumen yang datang ke rumah makan tersebut dan letak rumah makan berada di pinggir jalan raya dimana banyak kendaraan yang lewat. Jadwal membersihkan area rumah makan dilakukan

sebanyak dua kali setiap pagi, siang, dan malam hari. Berikut ini saran jadwal membersihkan area rumah makan yang harus dilakukan oleh Rumah Makan Wajan Ngepul.

- Pagi : 09.00 dan 11.00
- Siang : 13.30 dan 17.00
- Malam : 19.00 dan 21.30

3. Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen (6.34%).

- Sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen harus dimiliki oleh semua karyawan karena sikap dan perilaku menggambarkan citra rumah makan. Konsumen akan menilai rumah makan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang yang terlibat di rumah makan. Berikut ini adalah saran mengenai standar sikap dan perilaku yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Wajan Ngepul.

- Karyawan memberikan salam kepada konsumen yang datang
- Karyawan selalu senyum kepada konsumen yang datang
- Pelayan menunjuk sesuatu menggunakan kelima jari dan telapak tangan terbuka kepada konsumen
- Pelayan memberikan informasi yang jelas dan tepat mengenai menu kepada konsumen
- Pelayan melayani konsumen dengan tidak terburu-buru
- Pelayan menyajikan pesanan konsumen dengan hati-hati
- Karyawan selalu memberikan apa yang dibutuhkan konsumen dengan tangan kanan
- Karyawan membersihkan meja konsumen saat konsumen telah meninggalkan meja tersebut

4. Membuat perhitungan harga pokok semua makanan dan minuman (6.34%).

- Agar dapat menentukan harga pokok dengan benar, sebaiknya manajer membuat *bill of materials* yang digunakan untuk makanan dan minuman, gaji karyawan, dan biaya tetap perbulan antara lain, listrik, air, gaji karyawan, biaya penyusutan peralatan rumah makan, dan biaya kebersihan).

5. Membuat catatan pesanan yang disimpan di bagian kasir dan dapur (6.34%).

- Pada saat konsumen memesan makanan atau minuman, karyawan selalu mencatat pesanan tersebut dan diberikan ke bagian dapur dan kasir. Tetapi ada konsumen yang meminta pesanan tambahan kepada pelayan dan saat konsumen membayar tagihan tidak tercantum pesanan tambahan. Supaya

pesanan tambahan tersebut tercatat, pelayan harus segera menginformasikan ke bagian kasir agar pesanan tambahan tersebut tercantum pada tagihan konsumen.

6. Memberi pengarahan kepada karyawan mengenai menu yang tersedia (6.34%).
 - Apabila ada menu makanan atau minuman yang baru, manajer harus memberikan *briefing product knowledge* terlebih dahulu sebelum dipasarkan supaya semua karyawan mengetahui mengenai menu baru.
 - Membuat *Standard of Procedure* mengenai pembuatan makanan dan minuman yang disediakan oleh Rumah Makan Wajan Ngepul.
 - Membuat penjelasan mengenai deskripsi makanan dan minuman di dalam daftar menu sehingga konsumen tidak perlu bertanya kepada pelayan.
7. Pelayan selalu berada di area tempat makan dan selalu siap membantu konsumen (5.07%).
 - Rumah Makan Wajan Ngepul memiliki dua area tempat makan, yaitu area dalam dan area luar. Biasanya pelayan berada di tempat makan luar karena terdapat televisi agar bisa menonton dan konsumen biasanya menempati meja di area tempat makan luar. Seharusnya pelayan tidak menonton tv dan harus siap sedia apabila ada konsumen yang membutuhkan bantuan. Dengan cara manajer menempatkan dua pelayan yang bertanggung jawab di tempat makan area luar dan satu pelayan yang bertanggung jawab di tempat makan area dalam, konsumen mudah memanggil pelayan apabila membutuhkan bantuan dan menjaga situasi Rumah Makan Wajan Ngepul.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Leone, R. P., dan Day, G. S. (2013). 11th Ed. *Marketing Research*. New Jersey: Wiley.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. USA: Addison-Wesley.
- Fitzsimmons, J. A., dan Fitzsimmons, M. J. (2011). 7th Ed. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Heizer, J., dan Render, B. (2011). 10th Ed. *Operations Management*. Upper Saddle River: Pearson.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). 14th Ed. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson.
- Nasution, M. N. (2015). 3rd Ed. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Robbins, S. P., dan Coulter, M. (2012). 11th Ed. *Management*. New Jersey: Pearson.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2013). 6th Ed. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley.
- Slocum, John W., Jackson, S. E., dan Hellriegell, D. (2008). *Competency-Based Management*. Ohio: Thomson Higher Education.
- Stevenson, W. J., dan Chuong, S. C. (2014). 9th Ed. *Manajemen Operasi: Perspektif Asia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). 4th Ed. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing, Customer Perceptions, and Expectations*. New York: The Free Press.
- Info Peluang Usaha (2015, 23 Januari). "Peluang Usaha Menguntungkan di Kota Bandung". <https://infopeluangusaha.org/peluang-usaha-menguntungkan-di-kota-bandung/>
- Kemenpar. (2014). "Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014". <http://www.kemenpar.go.id/userfiles/file/PERMEN%20PAREKRAF%20No%2012%20TAHUN%202014%20ttg%20RUMAH%20MAKAN.pdf>
- Prasetia, A. (2011). "Jogja Resto dan Galery". Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <http://e-journal.uajy.ac.id/1642/3/2TA11640.pdf>

Wirabisnis.com (2015, 16 Desember). "2 Jenis Peluang Usaha di Bandung Paling Prospektif". <http://wirabisnis.com/2-jenis-peluang-usaha-di-bandung-paling-prospektif.html>