

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran ini juga berdasarkan usulan perbaikan yang telah dibuat.

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

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat maka didapat kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan saat ini masih kurang memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata skor ACS sebesar -0,52. Dari 19 atribut terdapat 7 buah atribut yang mendapatkan prioritas perbaikan. Selain itu terdapat 5 buah atribut lainnya yang memiliki tingkat kepuasan yang tidak memuaskan namun tidak menjadi prioritas perbaikan.
2. Berdasarkan dari perhitungan *improvement gap analysis* (IGA) yang telah dilakukan, atribut-atribut yang mendapatkan prioritas perbaikan adalah atribut yang berada di kuadran I dan kuadran IV. Atribut pada kuadran 1 adalah mengenai kebersihan area makan restoran, kenyamanan tempat duduk di ruang makan, kecepatan pelayanan, keakuratan pihak restoran dalam memberikan tagihan dan tingkat kehangatan makanan. Atribut pada kuadran IV adalah mengenai kebersihan toilet dan kelancaran dan kualitas pelayanan dalam kondisi yang ramai.
3. Usulan perbaikan diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pihak restoran dapat melakukan *general cleaning* sebulan sekali, mencuci lap meja setelah jam makan selesai, menambahkan aksesoris berupa *candle glass* di setiap meja makan, mengganti kursi yang lama menjadi kursi yang baru, pihak restoran harus mengutamakan pelanggan yang memesan duluan, melakukan perubahan sistem antrian yang lama, melakukan *briefing* sebelum dan sesudah jam

makan, menyebutkan kembali pesanan pada saat pembayaran, menawarkan pelanggan untuk memanaskan sayuran, mengganti wadah penampung sayuran kuah, pembersihan toilet sebanyak tiga kali sehari dan menempelkan kertas perintah di toilet.

## **V.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk Restoran Bumbu Desa cabang Laswi dan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Pihak Restoran Bumbu Desa cabang Laswi sebaiknya mempertimbangkan untuk mengimplementasikan usulan perbaikan yang berhubungan dengan keluhan pelanggan. Hal ini berguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang.
2. Pihak Restoran Bumbu Desa cabang Laswi sebaiknya dapat mempertahankan kualitas layanannya untuk atribut-atribut yang sudah baik seperti cita rasa makanan dan variasi makanan.
3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya tidak membandingkan kepuasan pelanggan saja. Melainkan membandingkan juga dari sudut pandang pegawai Restoran Bumbu Desa dan dari performansi pesaing lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. (2013). Analisis *Service Quality* di Tiga Outlet Restoran Bumbu Desa Bandung. Universitas Katolik Parahyangan. Bandung
- Hayes, B. E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty, Third Edition Survey Design, Use and Statistical Analysis Method*. ASQ Quality Press: America
- Heung, V., Wong, M.Y., dan Qu, H. (2000). Airport foodservice in Hong Kong: A study of tourists' perceptions, satisfactions, and likelihood of their recommendations to others. *Proceedings of the Fifth Annual Graduate Education and Graduate Students Research Conference in Hospitality & Tourism*
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta.
- Kroemer, K.H.E., Kroemer, H.B., and Kroemer-Elbert, K.E., (2001), "Ergonomics: How to Design for Ease & Efficiency", Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- MacLaurin, D. J., & MacLaurin, T. L. (2000). Customer perceptions of Singapore's theme restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(3).
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business 3rd Edition*, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV : a tool for measuring service quality in restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 56-60.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV : measuring service quality in quick service, casual/theme, and fine dining. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*.
- Sutalaksana, I. Z., (2006). *Teknik Tata Cara Kerja*. Laboratorium Tata Cara Kerja dan Ergonomi: Bandung: Departemen Teknik Industri ITB
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.

- Tjiptono, F. (2008). *Service Managment Mewujudkan Layanan Prima Edisi Pertama*. Andi. Yogyakarta.
- Tontini, G. & Picolo, J. D. (2010). *Improvement gap analysis. Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 20 Iss 6 pp. 565 – 584
- Umar, H. (2005). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Wu, C. K., Goh, B.Y., Lin, K., & Chen P. (1999) Measuring service quality in restaurant operations: an application of the dineserv instrument. *Proceedings of the conference on Graduate Education and Graduate Students Research*, 626-634.