

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada Bab 1, dapat disimpulkan bahwa:

1. Seluruh karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen mendapatkan modus bernilai 5. Hal tersebut membuktikan bahwa seluruh karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dianggap sangat penting oleh konsumen Restoran Magma Plate Resto.
2. Penilaian konsumen terhadap kualitas produk dari Restoran Magma Plate Resto dapat dilihat dari nilai kesenjangan berdasarkan dimensi.

a. Tingkat kepentingan sesuai dengan urutan dimensi yaitu:

- Produk (4,75)
- Manusia (4,72)
- Harga (4,62)
- Proses (4,55)
- Bukti Fisik (4,27)

Dari urutan dimensi di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan yang paling besar adalah dimensi produk. Penilaian tingkat kepentingan yang paling kecil adalah bukti fisik.

b. Tingkat kinerja sesuai dengan urutan dimensi yaitu:

- Harga (4,44)
- Produk (4,38)
- Manusia (4,32)
- Proses (4,26)
- Bukti Fisik (3,69)

Dari urutan dimensi di atas, dapat diketahui bahwa kinerja Restoran Magma Plate Resto yang paling baik adalah dimensi harga. Penilaian kinerja yang paling kecil adalah bukti fisik.

c. Terdapat lima karakteristik berdasarkan indikator variabel yang memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu:

- Ketersediaan tempat parkir (-1,13)

- Kebersihan toilet (-0,82)
- Kebersihan tempat cuci tangan (-0,68)
- Kenyamanan suasana ruang makan (-0,65)
- Kebersihan peralatan makan dan minum (-0,69)

Dari urutan indikator di atas, dapat diketahui bahwa “Ketersediaan tempat parkir” merupakan indikator dengan nilai kesenjangan terbesar. Indikator dengan nilai kesenjangan terbesar kedua adalah “Kebersihan toilet”.

d. Nilai kesenjangan per dimensi sesuai urutan yaitu:

- Bukti Fisik (-0,57)
- Dimensi Manusia (-0,40)
- Dimensi Produk (-0,37)
- Dimensi Proses (-0,29)
- Dimensi Harga (-0,18)

Dari nilai kesenjangan per dimensi sesuai urutan di atas, menunjukkan bahwa seluruh dimensi belum sesuai dengan harapan konsumen. Nilai kesenjangan terbesar adalah dimensi bukti fisik. Nilai kesenjangan terbesar kedua adalah dimensi manusia.

3. Penentuan karakteristik teknik dilakukan dengan berdiskusi dengan pihak Restoran Magma Plate Resto. Karakteristik yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- Memiliki koki yang ahli dan berpengalaman
- Memiliki menu makanan dan minuman yang cukup bervariasi
- Menyediakan peralatan makan dan minum dengan bersih
- Menyesuaikan porsi makanan dengan harga jual dan harga bahan baku
- Menyesuaikan porsi minuman dengan harga jual dan harga bahan baku
- Menyesuaikan kualitas bahan baku makanan dengan harga
- Menyesuaikan kualitas bahan baku minuman dengan harga
- Membuat standar kualitas pelayanan
- Membuat standar sikap dan perilaku karyawan
- Memiliki jumlah karyawan yang cukup

- Memberikan pelatihan kepada karyawan untuk melayani konsumen sesuai standar kualitas pelayanan
 - Menyediakan lahan yang cukup untuk parkir konsumen dengan menyewa tempat parkir di sekitar restoran
 - Menyediakan ruang makan yang baik agar terasa nyaman
 - Menyediakan fasilitas stop kontak yang cukup untuk konsumen
 - Menyediakan internet yang memiliki kecepatan 10 Mbps
 - Ada standar untuk kebersihan toilet dan tempat cuci tangan
 - Menetapkan standar penampilan karyawan
 - Menyediakan menu makanan dan minuman yang mencantumkan harga produk
 - Menyediakan daftar menu dengan disertai foto dan deskripsi makanan dan minuman
 - Memproses bahan mentah menjadi barang dalam proses yang siap diolah
 - Memiliki Point of Sales (POS) system untuk proses pembayaran
4. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik yang dimiliki Restoran Magma Plate Resto yang memiliki hubungan kuat dengan bobot 9 adalah sebagai berikut:
- Rasa makanan
 - Memiliki koki yang ahli dan berpengalaman
 - Rasa minuman
 - Memiliki koki yang ahli dan berpengalaman
 - Variasi jenis makanan
 - Memiliki menu makanan dan minuman yang cukup bervariasi
 - Variasi jenis minuman
 - Memiliki menu makanan dan minuman yang cukup bervariasi
 - Kebersihan peralatan makan dan minum
 - Menyediakan peralatan makan dan minum dengan bersih
 - Porsi makanan sesuai harga
 - Menyesuaikan porsi makanan dengan harga jual dan harga bahan baku
 - Porsi minuman sesuai harga

- Menyesuaikan porsi minuman dengan harga jual dan harga bahan baku
- Kualitas makanan sesuai harga
 - Menyesuaikan kualitas bahan baku makanan dengan harga
- Kualitas minuman sesuai harga
 - Menyesuaikan kualitas bahan baku minuman dengan harga
- Kualitas pelayanan sesuai harga
 - Membuat standar kualitas pelayanan
- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
 - Membuat standar kualitas pelayanan
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan
- Pengetahuan pelayan mengenai semua menu
 - Membuat standar kualitas pelayanan
- Kecepatan pelayan dalam menanggapi konsumen
 - Memiliki jumlah karyawan yang cukup
- Ketepatan pelayan dalam menanggapi permintaan konsumen
 - Memberikan pelatihan kepada karyawan untuk melayani konsumen sesuai standar kualitas pelayanan
- Ketersediaan tempat parkir
 - Menyediakan lahan yang cukup untuk parkir konsumen dengan menyewa tempat parkir di sekitar restoran
- Kenyamanan suasana ruang makan
 - Menyediakan ruang makan yang baik agar terasa nyaman
- Ketersediaan stop kontak pada setiap meja
 - Menyediakan fasilitas stop kontak yang cukup untuk konsumen
- Kecepatan fasilitas internet *Wifi*
 - Menyediakan internet yang memiliki kecepatan 10 Mbps
- Kebersihan toilet
 - Ada standar untuk kebersihan toilet dan tempat cuci tangan
- Kebersihan tempat cuci tangan
 - Ada standar untuk kebersihan toilet dan tempat cuci tangan

- Penampilan pelayan yang menarik
 - Menetapkan standar penampilan karyawan
 - Kemudahan proses pemesanan makanan dan minuman
 - Menyediakan menu makanan dan minuman yang mencantumkan harga produk
 - Menyediakan daftar menu dengan disertai foto dan deskripsi makanan dan minuman
 - Kecepatan penyediaan makanan
 - Memproses bahan mentah menjadi barang dalam proses yang siap diolah
 - Kecepatan penyediaan minuman
 - Memproses bahan mentah menjadi barang dalam proses yang siap diolah
 - Kecepatan proses pembayaran
 - Memiliki Point of Sales (POS) system untuk proses pembayaran
5. Terdapat empat hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki oleh Restoran Magma Plate Resto yang bernilai positif (+) adalah sebagai berikut:
- “Memiliki koki yang ahli dan berpengalaman” dengan “Memiliki menu makanan dan minuman yang cukup bervariasi”
 - “Menyesuaikan porsi makanan dengan harga jual dan harga bahan baku” dengan “Menyesuaikan kualitas bahan baku makanan dengan harga”
 - “Membuat standar kualitas pelayanan” dengan “Membuat standar sikap dan perilaku karyawan”
 - “Menyediakan menu makanan dan minuman yang mencantumkan harga produk” dengan “Menyediakan daftar menu dengan disertai foto dan deskripsi makanan dan minuman”
6. Prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh Restoran Magma Plate Resto untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah dengan memilih karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif diatas 6% yaitu:
- Memiliki koki yang ahli dan berpengalaman (10,68%)
 - Membuat standar kualitas pelayanan (9,61%)

- Memiliki menu makanan dan minuman yang cukup bervariasi (8,54%)
- Ada standar untuk kebersihan toilet dan tempat cuci tangan (6,41%)
- Memproses bahan mentah menjadi barang dalam proses yang siap diolah (6,41%)

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran untuk Restoran Magma Plate Resto dalam usahanya meningkatkan kualitas produknya. Saran-saran yang diusulkan yaitu:

1. Pihak manajemen Restoran Magma Plate Resto perlu mengidentifikasi karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen secara berkala (setiap 1 tahun) agar dapat mengetahui perubahan-perubahan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:
 - Memberikan angket berkaitan dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen kepada minimal 10 konsumen setiap bulan. Agar konsumen tertarik memberikan saran, pihak manajemen dapat memberikan potongan harga atau memberikan hidangan pencuci mulut secara gratis.
 - Menyediakan alamat email sebagai sarana konsumen untuk memberikan kritik dan saran kepada Restoran magma Plate Resto.
2. Sesuai dengan TQM, perusahaan dapat melakukan perbaikan secara terus menerus. Untuk mengetahui kualitas produk, maka Restoran Magma Plate Resto dapat melakukan:
 - Memberikan angket berkaitan dengan kinerja perusahaan kepada minimal 10 konsumen per tiga bulan. Agar konsumen tertarik memberikan saran, pihak manajemen dapat memberikan potongan harga atau memberikan hidangan pencuci mulut secara gratis.
 - Pihak manajemen Restoran Magma Plate Resto harus memperhatikan perbaikan pada setiap dimensi. Perbaikan dapat dilakukan terhadap dimensi yang memiliki kesenjangan tertinggi. Perbaikan dan kontrol sebaiknya dilakukan setiap bulan agar hasilnya baik.
3. Karakteristik teknik yang memiliki nilai satu dan dua harus diperbaiki oleh pihak Restoran Magma Plate Resto. Karakteristik teknik yang bernilai satu adalah:

- Menyediakan lahan yang cukup untuk parkir konsumen dengan menyewa tempat parkir di sekitar restoran.

Saran yang dapat diberikan adalah mempekerjakan petugas *valet* dan menyewa lahan di sekitar Restoran Magma Plate Resto.

Karakteristik teknik yang memiliki nilai dua adalah:

- Membuat standar kualitas pelayanan.

Saran yang dapat diberikan adalah membuat standar kualitas pelayanan seperti yang terdapat di lampiran 11.

- Membuat standar sikap dan perilaku karyawan.

Saran yang dapat diberikan adalah membuat standar sikap dan perilaku seperti yang terdapat di lampiran 12.

- Memberikan pelatihan kepada karyawan untuk melayani konsumen sesuai standar kualitas pelayanan.

Saran yang dapat diberikan adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan setiap tiga bulan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

- Menyediakan ruang makan yang baik agar terasa nyaman.

Saran yang dapat diberikan adalah dengan mengganti *furniture* seperti meja dan kursi yang lebih nyaman digunakan konsumennya. Selain mengganti *furniture*, pihak Restoran Magma Plate Resto dapat menyediakan kipas angin untuk membuang asap rokok karena tidak ada pemisah antara *smoking area* dengan *non-smoking area*.

- Menetapkan standar penampilan karyawan.

Saran yang dapat diberikan adalah membuat standar penampilan karyawan seperti yang terdapat di lampiran 13.

4. Untuk hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik yang dimiliki Restoran Magma Plate Resto, disarankan memprioritaskan perbaikan pada hubungan yang kuat (9), lalu dilanjutkan dengan perbaikan pada hubungan yang sedang (3), dan terakhir perbaikan pada hubungan yang lemah (1) dengan cara mengawasi kinerja karyawan agar sesuai standar yang sudah ditetapkan.

5. Sebaiknya Restoran Magma Plate Resto memperhatikan karakteristik yang memiliki hubungan positif (+). Prioritas perbaikan terhadap karakteristik yang memiliki hubungan positif dapat mempengaruhi karakteristik teknik lainnya.
6. Sebaiknya Restoran Magma Plate Resto memperbaiki karakteristik teknik yang memiliki nilai terbesar dari tingkat kepentingan relatifnya. Karakteristik teknik yang dapat meningkatkan kualitas produk Restoran Magma Plate Resto adalah yang memiliki nilai kepentingan relatif di atas 6%, yaitu:
 - Memiliki koki yang ahli dan berpengalaman.
Restoran yang mempekerjakan koki yang ahli dan berpengalaman, dapat menghasilkan produk makanan dan minuman yang berkualitas.
 - Membuat standar kualitas pelayanan.
Pihak Restoran Magma Plate Resto membuat standar kualitas pelayanan kepada karyawannya. Usulan standar kualitas pelayanan Restoran Magma Plate Resto dapat dilihat pada lampiran 11.
 - Memiliki menu makanan dan minuman yang cukup bervariasi.
Pihak Restoran Magma Plate Resto dapat menyediakan makanan dan minuman yang bervariasi, agar konsumennya dapat memilih pesanan sesuai dengan selera.
 - Ada standar untuk kebersihan toilet dan tempat cuci tangan.
Pihak Restoran Magma Plate Resto membuat standar kebersihan toilet dan tempat cuci tangan agar toilet dan tempat cuci tangan tetap dalam keadaan bersih saat digunakan oleh konsumen. Usulan standar kebersihan toilet dan tempat cuci tangan dapat dilihat pada lampiran 14.
 - Memproses bahan mentah menjadi barang dalam proses yang siap diolah.
Pihak Restoran Magma Plate Resto dapat mempersingkat waktu pengolahan makanan dan minuman dengan memproses bahan mentah menjadi barang dalam proses.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi dari buku:

- Aaker, David A. Kumar A., and George S. Day (2011). 10th Edition. *Marketing Research*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Boone & Kurtz. (2011). 14th Edition. *Contemporary Business*. United State of America: John Willey and Sons, Inc.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work For You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Heizer, J, B. Render, & C. Munson. (2017). 12th Edition. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Essex: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). 14th Edition. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). 16th Edition. *Principles of Marketing*. Essex: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2016). 15th Edition. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Limited.
- Rampersad, H., & Narasimban, K. (2005). *Managing Total Quality: Enhancing Personal and Company Value*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Sangadji, Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). 6th edition. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Stevenson, W. J., & Chuong, S. C. (2010). *Operations Management: An Asian Perspective*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Tenner, A. R., & De Toro, I. J. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. New York: Addison Wesley Publishing Company.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler. (2013). *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

Referensi dari Internet:

<http://bandungkota.bps.go.id/subyek/pariwisata>

<https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/data-kunjungan-wisatawan-yang-datang-ke-kota-bandung-tahun-2010-2015/>

<https://bandungkota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/121>

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-industri-kreatif-dan-contohnya/>

<https://ilmuseni.com/film/sub-sektor-industri-kreatif>

<https://karyatulisilmiah.com/definisi-restoran>