

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan rumusan masalah pada BAB 1 adalah:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting oleh konsumen Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* berdasarkan modus adalah sebagai berikut:
 - Dimensi Makanan
 - Menu makanan cukup bervariasi (4)
 - Porsi makanan sesuai dengan harga yang harus dibayar (5)
 - Rasa makanan enak (5)
 - Rasa makanan selalu konsisten (5)
 - Bahan yang digunakan untuk makanan selalu segar (4)
 - Penampilan makanan yang disajikan menarik (4)
 - Makanan yang disajikan bersih (4)
 - Dimensi Minuman
 - Menu minuman cukup bervariasi (4)
 - Porsi minuman sesuai dengan harga yang harus dibayar (4)
 - Rasa minuman enak (5)
 - Rasa minuman selalu konsisten (4)
 - Bahan yang digunakan untuk minuman selalu segar (5)
 - Penampilan minuman yang disajikan menarik (4)
 - Minuman yang disajikan bersih (5)
 - Dimensi *Tangibles*
 - Fasilitas restoran lengkap (4)
 - Suasana restoran nyaman (5)
 - Karyawan berpenampilan menarik dan rapi (5)
 - Dimensi *Empathy*
 - Karyawan bersikap ramah saat melayani pelanggan (4)
 - Karyawan mampu memahami keinginan pelanggan (4)
 - Karyawan peduli terhadap kebutuhan pelanggan (4)
 - Dimensi *Reliability*
 - Produk yang disajikan sesuai dengan pesanan pelanggan (5)

- Produk yang disajikan sesuai dengan keterangan yang tertera di daftar menu (5)
 - Besarnya tagihan sesuai dengan yang seharusnya dibayar (5)
 - Dimensi *Assurance*
 - Karyawan mampu menjelaskan dengan baik mengenai menu yang tersedia (4)
 - Karyawan bersikap sopan kepada pelanggan (5)
 - Karyawan mampu memberikan rekomendasi dan informasi yang tepat kepada pelanggan (4)
 - Dimensi *Responsiveness*
 - Karyawan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan (4)
 - Karyawan mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat (4)
 - Proses pemesanan sampai penyajian makanan dan minuman berjalan cepat (5)
2. Penilaian konsumen terhadap kinerja Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya
- a. Penilaian tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai urutan adalah:
- *Reliability* (4,50)
 - Makanan (4,28)
 - *Tangibles* (4,26)
 - *Responsiveness* (4,22)
 - Minuman (4,19)
 - *Assurance* (4,12)
 - *Empathy* (4,08)
- b. Penilaian tingkat kinerja sesuai urutan dari yang terbesar hingga terkecil adalah:
- *Tangibles* (4,01)
 - *Reliability* (3,38)
 - Minuman (3,78)
 - *Assurance* (3,60)
 - *Empathy* (3,60)

- *Responsiveness* (3,51)
 - Makanan (3,50)
- c. Nilai kesenjangan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik kinerja diurutkan dari nilai kesenjangan negatif terbesar hingga positif terbesar yaitu:
- Makanan (-1,21)
 - *Responsiveness* (-0,71)
 - *Reliability* (-0,67)
 - *Assurance* (-0,52)
 - *Empathy* (-0,48)
 - Minuman (-0,41)
 - *Tangibles* (-0,25)
3. Karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* agar mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya diperoleh berdasarkan wawancara dengan pemilik dan manajer Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* yaitu:
- Membuat menu makanan baru, mengikuti tren yang sedang diminati masyarakat
 - Membuat standar resep pembuatan makanan
 - Menghitung harga pokok makanan
 - Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
 - Selalu membeli bahan makanan yang segar dan menyimpannya dengan tepat
 - Melakukan kontrol kebersihan makanan sebelum disajikan
 - Melakukan kontrol rasa makanan sebelum disajikan
 - Membuat menu minuman baru, mengikuti tren yang sedang diminati masyarakat
 - Membuat standar resep pembuatan minuman
 - Menghitung harga pokok minuman
 - Mempekerjakan barista yang ahli dan kreatif
 - Selalu membeli bahan minuman yang segar dan menyimpannya dengan tepat
 - Melakukan kontrol kebersihan minuman sebelum disajikan

- Melakukan kontrol rasa minuman sebelum disajikan
 - Menambah sarana dan prasarana sesuai keperluan konsumen
 - Menjaga kebersihan area rumah makan
 - Mewajibkan karyawan membacakan ulang pesanan yang telah dipesan konsumen
 - Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman
 - Membuat standar penampilan karyawan
 - Membuat standar sikap karyawan terhadap konsumen
 - Membuat standar pelayanan terhadap konsumen
 - Membuat struktur organisasi dan uraian tugas setiap jabatan/pekerjaan
 - Menugaskan karyawan untuk selalu berjaga di sekitar konsumen
 - Meminta konsumen untuk memeriksa tagihan sebelum membayar
 - Memproses bahan mentah menjadi bahan siap untuk dimasak
4. Hubungan antara karakteristik teknik Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumennya dengan karakteristik teknik yang memiliki hubungan kuat dengan bobot 9 (Sembilan) adalah sebagai berikut:
- a) Menu makanan cukup bervariasi
 - Membuat menu makanan baru, mengikuti tren yang sedang diminati masyarakat
 - b) Porsi makanan sesuai dengan harga yang harus dibayar
 - Menghitung harga pokok makanan
 - c) Rasa makanan enak
 - Membuat standar resep pembuatan makanan
 - Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
 - Melakukan kontrol rasa makanan sebelum disajikan
 - d) Bahan Makanan yang digunakan untuk makanan selalu segar
 - Selalu membeli bahan makanan yang segar dan menyimpannya dengan tepat
 - e) Penampilan makanan yang disajikan menarik
 - Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
 - f) Makanan yang disajikan bersih
 - Melakukan kontrol kebersihan makanan sebelum disajikan

- g) Menu minuman cukup bervariasi
 - Membuat menu minuman baru, mengikuti tren yang sedang diminati masyarakat
- h) Porsi minuman sesuai dengan harga yang harus dibayar
 - Menghitung harga pokok minuman
- i) Rasa minuman enak
 - Membuat standar resep pembuatan minuman
 - Mempekerjakan barista yang ahli dan kreatif
 - Melakukan kontrol rasa minuman sebelum disajikan
- j) Rasa minuman selalu konsisten
 - Membuat standar resep pembuatan minuman
 - Melakukan kontrol rasa minuman sebelum disajikan
- k) Bahan yang digunakan untuk minuman selalu segar
 - Selalu membeli bahan minuman yang segar dan menyimpannya dengan tepat
- l) Penampilan minuman yang disajikan menarik
 - Mempekerjakan barista yang ahli dan kreatif
- m) Minuman yang disajikan bersih
 - Melakukan kontrol kebersihan minuman sebelum disajikan
- n) Fasilitas restoran lengkap
 - Menambah sarana dan prasarana sesuai keperluan konsumen
- o) Suasana restoran nyaman
 - Menjaga kebersihan area rumah makan
- p) Karyawan berpenampilan menarik dan rapi
 - Membuat standar penampilan karyawan
- q) Karyawan selalu bersikap ramah saat melayani konsumen
 - Membuat standar sikap karyawan terhadap konsumen
- r) Karyawan mampu memahami keinginan konsumen
 - Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman
- s) Karyawan peduli terhadap kebutuhan konsumen
 - Membuat standar sikap karyawan terhadap konsumen
 - Menugaskan karyawan untuk selalu berjaga di sekitar konsumen

- t) Produk yang disajikan sesuai dengan pesanan konsumen
 - Mewajibkan karyawan membacakan ulang pesanan yang telah dipesan konsumen
 - Membuat standar pelayanan terhadap konsumen
- u) Produk yang disajikan sesuai dengan keterangan yang tertera di daftar menu
 - Membuat standar resep pembuatan makanan
 - Membuat standar resep pembuatan minuman
- v) Besarnya tagihan sesuai dengan yang seharusnya dibayar
 - Meminta konsumen untuk memeriksa tagihan sebelum membayar
- w) Karyawan mampu menjelaskan dengan baik mengenai menu yang tersedia
 - Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman
 - Membuat standar pelayanan terhadap konsumen
 - Menugaskan karyawan untuk selalu berjaga di sekitar konsumen
- x) Karyawan bersikap sopan kepada pelanggan
 - Membuat standar sikap karyawan terhadap konsumen
- y) Karyawan mampu menjelaskan dengan baik mengenai menu yang tersedia
 - Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman
 - Membuat standar pelayanan terhadap konsumen
 - Membuat struktur organisasi dan uraian tugas setiap jabatan/pekerjaan
- z) Karyawan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan
 - Menugaskan karyawan untuk selalu berjaga di sekitar konsumen
- aa) Karyawan mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat
 - Membuat struktur organisasi dan uraian tugas setiap jabatan/pekerjaan
 - Menugaskan karyawan untuk selalu berjaga di sekitar konsumen

- bb) Proses pemesanan sampai penyajian makanan berjalan cepat
- Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman
 - Memproses bahan mentah menjadi bahan siap untuk dimasak
5. Hubungan antar karakteristik teknik Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* yang memiliki korelasi positif (+) adalah Sebagai berikut:
- Membuat menu makanan baru, mengikuti tren yang sedang diminati masyarakat **dengan** Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif
 - Membuat menu minuman baru, mengikuti tren yang sedang diminati masyarakat **dengan** Mempekerjakan barista yang ahli dan kreatif
 - Membuat standar sikap karyawan terhadap konsumen **dengan** Membuat standar pelayanan terhadap konsumen
6. Perbaikan yang sebaiknya diprioritaskan oleh Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* untuk meningkatkan kualitas makanan dan minuman, serta pelayanannya. Berikut adalah tingkat kepentingan relatif yang memiliki nilai diatas 5% adalah sebagai berikut:
- a. Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman 9,5%
 - b. Membuat standar resep pembuatan makanan 7,3%
 - c. Membuat standar resep pembuatan minuman 7,3%
 - d. Membuat standar sikap karyawan terhadap konsumen 6,8%
 - e. Membuat struktur organisasi dan uraian tugas setiap jabatan/pekerjaan 6,3%
 - f. Menugaskan karyawan untuk selalu berjaga di sekitar konsumen 6,3%
 - g. Mempekerjakan juru masak yang ahli dan kreatif 5,0%
 - h. Melakukan control rasa makanan sebelum disajikan 5,0%

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang diberikan oleh penulis kepada Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar* agar mampu meningkatkan kualitas makanan, minuman, dan layanan adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya penyelenggaraan kegiatan berskala internasional disertai dengan terus meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Kota Palembang, menjadi peluang bagi usaha dibidang kuliner dalam

membangun rumah makan yang memiliki keunggulan bersaing. Untuk menjadi unggul dalam persaingan dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, setiap rumah makan harus memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu Rumah Makan *40 Avenue restaurant & Bar* harus terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas agar dapat mengetahui sejauh apa kinerja perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:

- Pelayan *40 Avenue Restaurant & Bar* meminta konsumen untuk mengisi guest comment pada saat konsumen sudah selesai makan dan akan melakukan pembayaran
 - Pelayan menanyakan pendapat dan komentar konsumen tentang makanan, minuman, dan layanan yang diberikan oleh *40 Avenue Restaurant & Bar* apakah sudah memuaskan atau tidak
 - Menyimpan *guess comment* dan melakukan diskusi karyawan secara rutin membahas pendapat dan komentar konsumen yang telah diperoleh serta tindakan yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas makanan, minuman, dan layanan Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar*.
2. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kinerja perusahaan, harus terus dilakukan analisa nilai kesenjangan yang ada. Nilai kesenjangan yang paling besar harus terus diawasi dan dilakukan tindakan perbaikan terlebih dahulu. Pengawasan harus dilakukan secara rutin setiap periode yang telah ditentukan
 3. Karakteristik teknik yang memiliki nilai 4(empat) dan 5 (lima) sudah baik dan harus dipertahankan, sebaiknya dilakukan evaluasi dan perbaikan pada karakteristik teknik yang memiliki nilai kurang dari 4 (empat). Khususnya pada karakteristik teknik yang memiliki nilai kurang dari 3 (tiga) yaitu:
 - Melakukan kontrol rasa makanan sebelum disajikan (memiliki nilai 2)
 - Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman (memiliki nilai 2)
 - Membuat struktur organisasi dan uraian tugas setiap jabatan/pekerjaan (memiliki nilai 2)
 - Memproses bahan mentah menjadi bahan siap untuk dimasak (memiliki nilai 1)

pemilik rumah makan harus melakukan kontrol pengarahannya secara berkala, merekrut karyawan yang memiliki pengalaman kerja di bidang jasa restoran minimal selama satu tahun, membuat dan menerapkan struktur organisasi serta uraian tugas setiap jabatan dengan jelas, dan memberikan pelatihan khusus jika dibutuhkan, memproses bahan mentah yang tersedia menjadi bahan siap untuk dimasak, untuk mempersingkat waktu penyajian makanan.

4. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki bobot 9 (sembilan) harus lebih diutamakan karena memiliki hubungan yang kuat, kemudian melakukan perbaikan pada karakteristik yang memiliki bobot 3 (tiga) yang berarti memiliki hubungan sedang.
5. Karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif dengan karakteristik teknik lainnya sebaiknya diperhatikan karena apabila terjadi perubahan pada salah satu karakteristik teknik, maka akan menyebabkan karakteristik teknik lainnya ikut berubah.
6. Tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas harus dilihat dari nilai tingkat kepentingan absolut dan tingkat kepentingan relatif diatas 5%
 1. Mempekerjakan karyawan yang cekatan dan berpengalaman (nilai kepentingan relatif 9,5%) dan nilai 2 (kurang), yaitu:
 - Merekrut karyawan baru dengan spesifikasi yang sesuai dengan tugas dan jabatannya, yang memiliki pengalaman kerja sebelumnya dibidang jasa pelayanan restoran minimal selama 1 tahun
 - Merekrut juru masak dan barista yang memiliki latar belakang pendidikan khusus dibidang kuliner untuk jabatan tertentu seperti juru masak dan barista sehingga memiliki keahlian dan nilai kreatifitas di bidang tersebut
 - Melakukan evaluasi kinerja karyawan secara rutin
 - Memberikan pelatihan tambahan bagi karyawan yang membutuhkan peningkatan kinerja.
 2. Membuat standar resep pembuatan makanan (nilai kepentingan relatif 7,3%) dan nilai 4 (baik) yaitu:
 - melakukan kontrol kesesuaian proses pembuatan makanan dengan resep standar pembuatan makanan
 - selalu membuat makanan mengacu pada resep standar yang telah ditentukan, sehingga konsistensi rasa dan kualitas tetap terjaga.

3. Membuat standar resep pembuatan minuman (nilai kepentingan relatif 7,3%) dan nilai 4 (baik) yaitu:
 - Melakukan kontrol kesesuaian proses pembuatan minuman dengan resep standar pembuatan minuman, dan selalu membuat minuman mengacu pada resep standar yang telah ditentukan, sehingga konsistensi rasa dan kualitas minuman tetap terjaga.
4. Membuat standar sikap karyawan terhadap konsumen (nilai kepentingan relatif 6,8%) dan nilai 4 (baik) yaitu:
 - Membuat standar sikap karyawan yang lengkap dan jelas, berisi tentang sikap yang harus diterapkan karyawan pada saat melayani konsumen
 - Melakukan evaluasi sikap karyawan berdasarkan kritik dan saran dari konsumen secara rutin
 - Memerintahkan karyawan untuk selalu bersikap sesuai standar yang telah ditentukan
5. Membuat struktur organisasi dan uraian tugas setiap jabatan/pekerjaan (nilai kepentingan relatif 6,3%) dan nilai 2 (kurang) yaitu:
 - Membuat struktur organisasi yang jelas mengenai posisi, garis wewenang, dan tingkat jabatan, dan dilengkapi dengan uraian tugas dan tanggung jawab untuk setiap jabatan.
 - Melakukan evaluasi secara rutin mengenai kinerja setiap karyawan untuk memastikan setiap karyawan sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
 - Memberikan pelatihan khusus bagi jabatan yang harus memiliki kompetensi yang lebih tinggi
6. Menugaskan karyawan untuk selalu berjaga di sekitar konsumen (nilai kepentingan relatif 6,3%) dan nilai 3 (cukup) yaitu:
 - Memberikan instruksi kepada karyawan untuk selalu berjaga disekitar konsumen
 - Melakukan kontrol pada saat konsumen memasuki area rumah makan untuk memastikan selalu ada karyawan yang aktif berjaga disekitar konsumen dan siap sedia memberikan pelayanan untuk konsumen.

Peningkatan kualitas produk juga harus diimbangi dengan perbaikan strategi pemasaran, karena pada saat perusahaan telah memiliki kualitas produk

yang baik, tetapi masyarakat tidak mengetahui bahwa perusahaan memiliki kualitas produk yang baik, maka perusahaan tidak mampu menarik minat masyarakat untuk datang ke Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar*.

Perusahaan harus melakukan inovasi pada menu makanan dan minuman, dekorasi Rumah Makan, dan kegiatan di area rumah makan, untuk menarik minat masyarakat melakukan pembelian ulang produk Rumah Makan *40 Avenue Restaurant & Bar*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., G. S. Day, V Kumar dan R. P. Leone. (2013). 11th Edition. *Marketing Research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Cohen, L (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Dale, Barrie G. (1994). 2th Edition. *Managing Quality*. New York: Prentice Hall.
- Fritzsimmmons, J.A., dan M.J. Fritzsimmmons (2011). 7th Edition. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: The McGraw Hill Companies, Inc.
- Guilitnan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. 1997. *Marketing Management*. 6th edition. McGraw-Hill Companies. Hal 7
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operation Managements* (10th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012), *principles of marketing*. 14th edition. New jersey: pearson Education
- Kotler, P., dan K.L Keller. (2012). *Marketing management*. 14th edition. New jersey: Pearson Education
- Lovelock, Christopher. H dan Wright, Lauren. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa. Indeks*. Hal 104
- Marsum, A.W. (2005). *Restoran dan segala permasalahannya*. 4th edition. Yogyakarta: Andi Ofsett.
- Russell, T. (2012). *Operation Management Creating Value Along The Supply Chain*. 7th edition, United State of America: john Willey and Sons Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (6th ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman dan L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner dan D.D. Gremler. (2013). 6th edition. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.

Referensi dari Internet:

kepuasan pelanggan. Diperoleh 22 Agustus 2017, dari <http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>

Kota Palembang dalam angka. Diperoleh 22 Agustus 2017, dari <https://sumsel.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/146>

Quality Function Deployment. Diperoleh 18 Oktober 2017, dari <http://waystoperfect.blogspot.co.id/2010/05/quality-function-deployment-qfd.html>

Quality Function Deployment. Diperoleh 18 Oktober 2017, dari <https://media.neliti.com/media/publications/9369-ID-metode-quality-function-deployment-qfd-untuk-informasi-penyempurnaan-perakitan-v.pdf>

House of Quality. Diperoleh 18 Oktober 2017, dari <http://nhud-nhod.blogspot.co.id/2014/12/house-of-quality.html>

House of Quality. Diperoleh 18 Oktober 2017, dari <http://nhud-nhod.blogspot.co.id/2014/12/house-of-quality.html>

Quality Function Deployment. Diperoleh 18 Oktober 2017, dari [deployment-qfd-untuk-informasi-penyempurnaan-perakitan-v.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/9369-ID-metode-quality-function-deployment-qfd-untuk-informasi-penyempurnaan-perakitan-v.pdf)