

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dianggap paling penting mempunyai modus bernilai 5 (lima). Karakteristik tersebut, diantaranya adalah:
 - Kelezatan rasa makanan.
 - Kesegaran makanan dan minuman.
 - Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan.
 - Keamanan makanan dan minuman bagi tubuh.
 - Kualitas makanan sesuai dengan harga.
 - Kualitas minuman sesuai dengan harga.
 - Porsi makanan sesuai dengan harga.
 - Peralatan makan dan minum bersih.
 - Lantai bersih.
 - Meja dan kursi bersih.
 - Pelayan ramah.
 - Pelayan dapat menjelaskan daftar menu dengan tepat.
 - Pelayan bertutur kata sopan.
2. Penilaian pelanggan mengenai kualitas produk (barang dan jasa) di Rumah Makan Mr. Kantin dapat dilihat dari kesenjangan di setiap dimensinya.
 - a. Urutan penilaian tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah:
 - Dimensi produk (4,53)
 - Dimensi harga (4,30)
 - Dimensi bukti fisik (4,28)
 - Dimensi proses (4,15)
 - Dimensi manusia (4,10)

Berdasarkan urutan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan berharap banyak pada produk yang ditawarkan Rumah Makan Mr. Kantin dan tidak terlalu mempertimbangkan manusia, karena mempunyai nilai terendah.

b. Urutan penilaian kinerja dari pelanggan tentang Rumah Makan Mr. Kantin adalah:

- Dimensi Harga (3,98)
- Dimensi Produk (3,82)
- Dimensi Proses (3,69)
- Dimensi Manusia (3,51)
- Dimensi Bukti Fisik (3,38)

Berdasarkan urutan penilaian kinerja dari pelanggan tentang Rumah Makan Mr. Kantin, disimpulkan bahwa kinerja paling baik Rumah Makan Mr. Kantin adalah dimensi harga dan kinerja paling kecil adalah dimensi bukti fisik.

c. Berdasarkan indikator variabel yang memiliki nilai kesenjangan $> -0,50$ adalah

- Lantai bersih (-1,47)
- Peralatan makan dan minum bersih (-1,35)
- Kecepatan proses penghantaran makanan dan minuman (-1,16)
- Meja dan kursi bersih (-1,29)

d. Urutan dari tingkat kesenjangan berdasarkan dimensi adalah dimensi bukti fisik (-0,90), dimensi produk (-0,71), dimensi manusia (-0,59), dimensi proses (-0,52), dimensi harga (-0,32). Seluruh dimensi masih bernilai negatif (-). Disimpulkan bahwa kinerja Rumah Makan Mr. Kantin masih belum dapat memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi bukti fisik memiliki nilai kesenjangan tertinggi, dapat diartikan bahwa dimensi bukti fisik paling tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

3. Menentukan karakteristik teknik yang dilakukan Rumah Makan Mr. Kantin untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Karakteristik didapatkan dengan cara melakukan wawancara bersama pemilik Rumah Makan Mr. Kantin. Karakteristik teknik yang diperoleh sebagai berikut:

- Memiliki menu makanan dan minuman yang bervariasi

- Memiliki juru masak yang berbakat dan berpengalaman
 - Membeli bahan makanan dan minuman yang segar
 - Mencuci bahan makanan dan minuman hingga bersih
 - Memiliki standar tampilan makanan dan minuman
 - Menentukan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas
 - Menentukan harga yang sesuai dengan porsi makanan dan minuman (sesuai standar resep)
 - Menyediakan AC dan kipas angin
 - Merenovasi ruang makan agar lebih nyaman
 - Mengganti interior di rumah makan dengan yang baru
 - Membersihkan ruang makan pukul 09.00 dan 14.00
 - Membuat daftar menu makanan dan minuman yang menarik
 - Membuat daftar menu makanan dan minuman yang jelas
 - Mencuci peralatan makan dan minum setelah digunakan
 - Segera membersihkan meja dan kursi setelah digunakan pelanggan
 - Menyediakan kertas dan *ballpoint* untuk memesan makanan dan minuman di setiap meja
 - Mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan cepat
 - Menggunakan mesin cash register untuk pembayaran tunai
 - Menyediakan mesin Electronic Data Capture (EDC) (BCA) untuk pembayaran non-tunai
 - Memiliki standar sikap dan perilaku karyawan
 - Menyediakan uang kembalian yang cukup banyak
 - Memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai menu yang ada
 - Memiliki standar penampilan karyawan
4. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang dimiliki Rumah Makan Mr. Kantin yang memiliki hubungan kuat dengan bobot 9 (Sembilan) adalah sebagai berikut:
- a. Variasi menu cukup banyak
 - Memiliki menu makanan dan minuman yang bervariasi
 - b. Kelezatan rasa makanan

- Memiliki juru masak yang berbakat dan berpengalaman
 - Membeli bahan makanan dan minuman yang segar
- c. Kesegaran makanan dan minuman
- Membeli bahan makanan dan minuman yang segar
- d. Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan
- Mencuci bahan makanan dan minuman hingga bersih
- e. Makanan dan minuman yang disajikan menarik
- Memiliki standar tampilan makanan dan minuman
- f. Keamanan makanan dan minuman bagi tubuh
- Mencuci bahan makanan dan minuman hingga bersih
- g. Kualitas makanan sesuai dengan harga
- Menentukan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas
- h. Kualitas minuman sesuai dengan harga
- Menentukan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas
- i. Porsi makanan sesuai dengan harga
- Menentukan harga yang sesuai dengan porsi makanan dan minuman (sesuai standar resep)
- j. Porsi minuman sesuai dengan harga
- Menentukan harga yang sesuai dengan porsi makanan dan minuman (sesuai standar resep)
- k. Harga makanan yang terjangkau
- l. Harga minuman yang terjangkau
- m. Ruang makan nyaman
- Menyediakan AC dan kipas angin
 - Merenovasi ruang makan agar lebih nyaman
 - Membersihkan ruang makan pukul 09.00 dan 14.00
- n. Interior restoran nyaman
- Mengganti interior di rumah makan dengan yang baru
- o. Daftar menu menarik
- Membuat daftar menu makanan dan minuman yang menarik
- p. Daftar menu jelas
- Membuat daftar menu makanan dan minuman yang jelas

- q. Peralatan makan dan minum bersih
 - Mencuci peralatan makan dan minum setelah digunakan
- r. Lantai bersih
 - Membersihkan ruang makan pukul 09.00 dan 14.00
- s. Meja dan kursi bersih
 - Membersihkan ruang makan pukul 09.00 dan 14.00
 - Segera membersihkan meja dan kursi setelah digunakan pelanggan
- t. Kemudahan proses pemesanan makanan/minuman
 - Menyediakan kertas dan *ballpoint* untuk memesan makanan dan minuman di setiap meja
- u. Kecepatan proses penghantaran makanan/minuman
 - Mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan cepat
- v. Kecepatan proses pembayaran
 - Menggunakan mesin *cash register* untuk pembayaran tunai
 - Menyediakan mesin Electronic Data Capture (EDC) (BCA) untuk pembayaran non-tunai
 - Menyediakan uang kembalian yang cukup banyak
- w. Kemudahan proses pembayaran
 - Menggunakan mesin *cash register* untuk pembayaran tunai
 - Menyediakan mesin Electronic Data Capture (EDC) (BCA) untuk pembayaran non-tunai
 - Menyediakan uang kembalian yang cukup banyak
- x. Pelayan ramah
 - Memiliki standar sikap dan perilaku karyawan
- y. Pelayan dapat menjelaskan daftar menu dengan tepat
 - Memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai menu yang ada
- z. Pelayan mudah ditemukan
 - Memiliki standar penampilan karyawan
- aa. Pelayan bertutur kata sopan
 - Memiliki standar sikap dan perilaku karyawan

5. Hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki oleh Rumah Makan Mr. Kantin yang bernilai positif (+) adalah sebagai berikut:
 - a. Memiliki juru masak yang berbakat dan berpengalaman **dengan** memiliki menu makanan dan minuman yang bervariasi
 - b. Memiliki juru masak yang berbakat dan berpengalaman **dengan** memiliki standar tampilan makanan dan minuman
 - c. Memiliki juru masak yang berbakat dan berpengalaman **dengan** mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan cepat
 - d. Mencuci bahan makanan dan minuman hingga bersih **dengan** memiliki standar tampilan makanan dan minuman
 - e. Merenovasi ruang makan agar lebih nyaman **dengan** menyediakan AC dan kipas angin
 - f. Membeli bahan makanan dan minuman yang segar **dengan** memiliki standar tampilan makanan dan minuman
6. Prioritas utama dalam melakukan perbaikan oleh Rumah Makan Mr. Kantin agar dapat meningkatkan kualitas produk kepada pelanggan. Berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif yang memiliki nilai di atas 5%
 - a. Mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan cepat (8,96%)
 - b. Membersihkan ruang makan pukul 09.00 dan 14.00 (7,76%)
 - c. Membeli bahan makanan dan minuman yang segar (7,14%)
 - d. Memiliki juru masak yang berbakat dan berpengalaman (6,40%)
 - e. Menentukan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas (6,40%)
 - f. Mencuci bahan makanan dan minuman hingga bersih (6,29%)
 - g. Menentukan harga yang sesuai dengan porsi makanan dan minuman (sesuai standar resep) (5,90%)
 - h. Mencuci peralatan makan dan minum hingga bersih (5,07%)
 - i. Memiliki standar sikap dan perilaku karyawan (5,07%)

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang penulis berikan untuk Rumah Makan Mr. Kantin agar dapat meningkatkan kualitas produk (barang dan jasa). Saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan agar mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan apa yang sedang digemari. Cara mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan apa yang sedang digemari dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Melakukan wawancara setiap minimal 6 bulan sekali secara berkala dengan beberapa pelanggan sebanyak minimal 10 pelanggan
 - b. Menyediakan kertas dan kotak saran agar pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan kritik dan saran, dapat mengirimkan *email* yang berisi kritik dan saran.
2. Penilaian kinerja Rumah Makan Mr. Kantin dapat diketahui dengan cara sebagai berikut:
 - a. Menyebarkan angket yang dilakukan secara berkala oleh pemilik rumah makan. Hasil dari angket tersebut menjadi bahan evaluasi untuk ke depannya. Penyebaran angket ini dilakukan setiap 3 bulan sekali dan kemudian dibahas langsung dengan mengadakan rapat setiap 3 bulan sekali.
 - b. Jika terjadi kesenjangan pada penilaian kinerja dan target dari perusahaan, maka Rumah Makan Mr. Kantin sebaiknya segera melakukan perbaikan.
3. Karakteristik teknik yang memiliki nilai kurang dari 3 (tiga) harus dilakukan perbaikan oleh pihak Rumah Makan Mr. Kantin. Karakteristik teknik tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Merenovasi ruang makan agar lebih nyaman (memiliki nilai 2)
 - b. Mengganti interior di rumah makan agar lebih nyaman (memiliki nilai 2)
 - c. Membersihkan ruang makan pukul 09.00 dan 14.00 (memiliki nilai 2)
 - d. Mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan cepat (memiliki nilai 2)
 - e. Memiliki standar penampilan karyawan (memiliki nilai 2)

Berdasarkan karakteristik teknik di atas, penulis memberikan saran untuk merenovasi khususnya ruang makan karena agar pelanggan merasa nyaman dan mengganti beberapa interior yang disesuaikan dengan tema rumah makan. Saran untuk kebersihan ruang makan, ruang makan harus dibersihkan sebelum rumah makan buka dengan maksud agar pelanggan merasa nyaman makan di

ruang makan yang bersih dan saat siang hari karena setelah digunakan saat jam makan siang, ruang makan pasti akan kotor sehingga jika ada pelanggan yang datang saat sore hari, ruang makan sudah bersih kembali dan pelanggan pun merasa nyaman. Saran untuk mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan cepat yaitu untuk bahan-bahan makanan dan minuman, dapat disiapkan terlebih dahulu setengah jadi (dipotong-potong terlebih dahulu/dimasak setengah matang). Hal ini dimaksudkan agar saat ada pelanggan yang memesan, pesanan dapat selesai dengan cepat. Saran untuk standar penampilan karyawan adalah jika ada karyawan yang tidak disiplin terhadap standar penampilan, maka karyawan tersebut diberikan peringatan agar tidak mengulangnya lagi. Jika suatu saat masih mengulangnya lagi, maka pemilik berhak memberikan denda kepada karyawan tersebut.

4. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan Rumah Makan Mr. Kantin yang memiliki bobot 9 (sembilan) harus dipertahankan dan diprioritaskan. Untuk mempertahankannya perlu dilakukan sistem pengawasan dan pengendalian agar segala aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta sesuai dengan Standar Operasi Baku yang telah ditetapkan. Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang memiliki bobot 3 (tiga) dan 1 (satu) perlu dievaluasi secara berkala (3 bulan sekali) dan diperbaiki.
5. Sebaiknya Rumah Makan Mr. Kantin memprioritaskan perbaikan terhadap karakteristik teknik yang bernilai positif terhadap karakteristik teknik lainnya yang dijelaskan pada Tabel 4.16., karena jika dilakukan perbaikan pada karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif (+), maka akan mempengaruhi karakteristik teknik lainnya.
6. Perbaikan untuk meningkatkan kualitas produk yang sebaiknya Rumah Makan Mr. Kantin lakukan adalah melakukan perbaikan pada karakteristik yang memiliki nilai terbesar. Nilai terbesar tersebut didapatkan dari tingkat kepentingan relatif. Penulis menyarankan untuk memprioritaskan karakteristik teknik yang memiliki nilai relatif di atas 5%. Karakteristik teknik tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan cepat (8,96%)

Bahan-bahan makanan dan minuman, dapat disiapkan terlebih dahulu setengah jadi (dipotong-potong terlebih dahulu/dimasak setengah matang).

- b. Membersihkan ruang makan pukul 09.00 dan 14.00 (7,76%)

Ruang makan harus dibersihkan sebelum rumah makan buka dengan maksud agar pelanggan merasa nyaman makan di ruang makan yang bersih dan saat siang hari karena setelah digunakan saat jam makan siang, ruang makan pasti akan kotor sehingga jika ada pelanggan yang datang saat sore hari, ruang makan sudah bersih kembali dan pelanggan pun merasa nyaman.

- c. Membeli bahan makanan dan minuman yang segar (7,14%)

Membeli bahan baku makanan dan minuman saat malam hari dan disimpan dengan baik agar bahan-bahan makanan tetap segar.

- d. Memiliki juru masak yang berbakat dan berpengalaman (6,40%)

Mencari juru masak dengan cara memasang iklan dan juru masak tersebut mempraktekan masakannya agar terbukti bahwa juru masak tersebut berbakat dan berpengalaman.

- e. Menentukan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitas (6,40%)

Menetapkan standar kualitas makanan dan minuman agar kualitas makanan dan minuman sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

- f. Mencuci bahan makanan dan minuman hingga bersih (6,29%)

Setelah bahan baku makanan dan minuman dibeli, kemudian dicuci dengan air mengalir kemudian disimpan dengan baik di tempat yang tertutup sehingga tidak ada kotoran yang menempel pada bahan makanan dan minuman.

- g. Menentukan harga yang sesuai dengan porsi makanan dan minuman (sesuai dengan resep) (5,90%)

Mempunyai standar resep makanan dan minuman agar porsi sesuai dengan standar resep yang telah ditetapkan.

- h. Mencuci peralatan makan dan minum setelah digunakan (5,07%)

Segera mencuci peralatan makan dan minum setelah selesai digunakan dengan menggunakan sabun sebanyak 2 kali agar peralatan makan dan minum benar-benar bersih.

i. Memiliki standar sikap dan perilaku karyawan (5,07%)

Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan agar pelanggan nyaman. Jika karyawan bersikap dan berperilaku tidak sesuai dengan standar sikap dan perilaku, maka karyawan wajib ditegur dan jika mengulanginya karyawan akan diskorsing.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Marketing Research (11 ed.)*. Asia: John Wiley & Sons Singapore Pte. Ltd.
- Boogie, Sekaran U. (2010). *Research Methods For Business (5 ed.)*. New York, Great Britain: John Wiley & Sons Ltd.
- Fitzsimmons, J. A. (2011). *Service Management Operations, Strategy, Information Technology (7 ed.)*. New York: McGraw Hill.
- Jay Heizer, Barry Render , Chuck Munson. (2017). *Operations Management Sustainability and Suppluy Chain Management*. England: Pearson Educataion.
- John W. Slocum Jr, S. E. (2008). *Competency-Based Management*. USA: Thomson-South Western.
- Keller, K. L. Kotler, P. (2012). *Marketing Management (14 ed.)*. London: Pearson Prentice Hall.
- Kiser, M. S. (1993). *Putting Total Quality Management to Work*. Montgomery St. San Fransisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principle of Marketing (16 ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2007). *Operation Management Processes and Value Chain*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kurtz, Boone. (2011). *Contemporary Business 14 th Edition*. United State of America: John Willey and Sons, Inc.
- Lewis, Slack N & Michael. (2008). *Operation Strategy*. London: Pearson Prentice Hall.
- Lou, C. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work For You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Marianti, M. M. (2009). Pengukuran Kualitas Jasa. *Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar Volume 13, Nomor 2*, 11-20.
- Marija J.Nurosis. (2005). *SPSS 13.0 Guide of Contemporary Marketing (14 ed.)*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Muttaqin, G. F., & Dharmayanti, R. (2015). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, XIX*.
- Rombe, E. (2009). *Loyalitas Pelanggan dan Variabel Yang Mempengaruhinya*. Unpad Press.

- Santoso, Singgih. (2001). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sashkin, M., & Kiser, K. J. (1993). *Putting Total Quality Management to Work*. Montgomery St. San Fransisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Sihite, R. (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*. Surabaya: SICS.
- Singh, M., Khan, I., & Grover, S. (2012). TOOLS AND TECHNIQUES FOR QUALITY MANAGEMENT IN. *Proceedings of the National Conference on*, 853-859.
- Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Tannady, H. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono F., G. C. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Waddell, D., Jones, G. R., & George, J. M. (2003). *Contemporary Management 3th Edition* . New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. . (2013). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (6 ed.)*. New York: McGraww-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.