

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan untuk mengetahui faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Restoran Angke, berikut dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat 3 faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor pertama yaitu kualitas rasa makanan (produk yang dijual), kualitas pelayanan, dan fasilitas yang disediakan. Kualitas produk merupakan kunci utama dari suatu penjualan dimana pelanggan dapat memutuskan untuk membeli atau tidak. Pada Restoran Angke, kualitas makanan sudah baik meskipun terdapat beberapa *complaint* mengenai rasa makanan. Faktor yang kedua yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat berupa ketanggapan, waktu pemesanan sampai barang diterima dan masih banyak lainnya. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa senang dan kepuasan pelanggan tersebut akan terpenuhi. Pada Restoran Angke kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti waktu tunggu makanan yang cukup lama. Faktor terakhir yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu fasilitas yang disediakan. Fasilitas yang disediakan dapat berupa penggunaan *air conditioner*, lift, tempat parkir yang nyaman, dan lainnya. Saat ini semakin banyak bisnis kuliner yang menyajikan makanan Chinese dan menyebabkan banyak pilihan bagi pelanggan untuk memilih. Maka fasilitas dibutuhkan sebagai pendukung yang dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Restoran Angke fasilitas restoran yang masih kurang baik.
2. Kepuasan pelanggan pada Restoran Angke sudah cukup baik apabila dilihat dari hasil kuesioner. Namun masih dapat beberapa kelemahan terkait kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan, yaitu:
 - a. Kebijakan restoran yang belum optimal seperti belum adanya SOP dan *Job Description* tertulis. Kebijakan restoran secara tidak langsung dapat

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tidak ada SOP dapat berpengaruh pada rasa makanan yang tidak ada standarnya. Kebijakan yang tidak tertulis dapat mengakibatkan miskomunikasi sehingga kualitas pelayanan mungkin berubah.

- b. Pengalokasian tenaga kerja tidak efisien. Hal ini dapat mengakibatkan makanan yang disajikan membutuhkan waktu yang lama karena kekurangan pelayan pada saat *weekday*.
 - c. Fasilitas pada Restoran Angke kurang dijaga sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
3. Pemeriksaan operasional ini dapat membantu pihak restoran untuk dapat senantiasa menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan untuk dapat bersaing dengan pesaingnya dengan memberikan rekomendasi dari ketidaksesuaian antara faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan kondisi perusahaan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa saran yang diberikan kepada perusahaan:

1. Dibuat SOP, struktur organisasi, dan *job description* dibuat tertulis agar setiap karyawan memiliki pedoman yang jelas. Hal ini juga diperlukan untuk dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang mungkin muncul seperti kualitas rasa makanan yang berbeda.
2. Fasilitas yang disediakan harus diperhatikan dengan melakukan *maintenance* berkala dan pengecekan.
3. Menambah jumlah tenaga kerja pada waktu restoran ramai agar kepuasan pelanggan tetap terpenuhi.
4. Memberikan *training* kepada karyawan agar dapat bekerja dengan efisien dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K.Q. (2010). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility. International Journal of Business and Management.*
- Arens, A. A. (2017). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach.* London: Pearson Education, Inc.
- Bougie, U. S. (2013). *Research Methods for Business.* United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- CNN Indonesia. (18 Januari 2017). Gaya Hidup Masyarakat Menjadikan Bisnis Kuliner Menjanjikan. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170118121405-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan>
- Fraenkel, Jack R. dan Norman E.Wallen. (1993) . *How to Design and Evalute Recherche in Education.* New York: Mc Graw-Hill Inc.
- Horngren, C. T. (2015). *Cost Accounting: A Managerial Emphasis.* Boston: Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1.* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. Keller, K Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran.* Edisi 13. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Reider, Rob. (2002). 3rd edition. *Operational Review:Maximum Results at Efficient Cost.* New Jersey: John Wiley and Son. Inc.
- Romney, B. M. (2012). *Accounting Information System.* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Qualit. Journal of Retailing.*
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. F. (2007). *Strategi Pemasaran.* Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Yazid. (2005). *Pemasaran Jasa.* Cetakan pertama. Yogyakarta: Ekonomisia.