

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh, diolah, dan dianalisa oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian pelanggan terhadap kinerja Restoran Kafetaria 170 dapat dilihat dari nilai kesenjangan setiap dimensi yang diperoleh dari hasil selisih antara rata-rata tingkat kinerja Restoran Kafetaria 170 dengan rata-rata tingkat kepentingan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
 - a. Berikut ini 6 kesenjangan terbesar antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja setiap karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan, sesuai urutan dari terbesar sampai terkecil yaitu:
 - *Smoking area* dan *non-smoking area* terpisah (-1,76).
 - Waktu penyajian pesanan cepat (-1,28).
 - Harga minuman sesuai dengan porsi yang diberikan (-1,08).
 - Harga makanan sesuai dengan porsi yang diberikan (-1,04).
 - Rasa minuman enak (-1,01).
 - Suasana restoran nyaman (-1,01).
 - b. Berikut ini kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi sesuai urutan (dapat dilihat pada tabel 4.7.) yaitu:
 - Dimensi Harga (-1,02).
 - Dimensi Bukti Fisik (-0,77).
 - Dimensi Manusia (-0,76).
 - Dimensi Produk Makanan (-0,71).
 - Dimensi Produk Minuman (-0,71).
 - Dimensi Proses (-0,70).

Berdasarkan urutan di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai kesenjangan setiap dimensi bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan dan pelanggan merasa tidak puas. Dimensi

harga memiliki kesenjangan tertinggi sebesar -1,02 dan dimensi proses memiliki kesenjangan terendah sebesar -0,70.

2. Karakteristik teknik yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh Restoran Kafetaria 170 untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggannya meningkat adalah karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif lebih besar dari 3,50% (dapat dilihat pada tabel 4.18.) yaitu:

- 1) Membuat standar sikap dan perilaku bagi pelayan dalam melayani pelanggan (5,61%).
- 2) Memberikan pengarahan kepada pelayan setiap hari sebelum restoran buka dan setelah restoran tutup (5,61%).
- 3) Membuat standar resep secara tertulis untuk makanan dan minuman (3,74%).
- 4) Memastikan bahan baku yang diterima dari pemasok dalam keadaan segar (3,74%).
- 5) Menyimpan bahan baku di tempat yang sesuai agar kesegarannya tetap terjaga (3,74%).
- 6) Memastikan kesegaran dan kualitas bahan baku sebelum digunakan (3,74%).
- 7) Mencuci bahan baku sampai bersih sebelum digunakan (3,74%).
- 8) Membuat standar kebersihan dapur dan tempat membuat minuman (3,74%).
- 9) Membuat standar kebersihan peralatan untuk masak dan untuk membuat minuman (3,74%).
- 10) Menentukan porsi makanan dan minuman yang sesuai dengan harganya (3,74%).
- 11) Menentukan harga makanan dan minuman yang sesuai dengan kualitasnya (3,74%).
- 12) Memiliki jumlah pelayan yang cukup (3,74%).
- 13) Membersihkan toilet dan wastafel setiap satu jam sekali (3,74%).
- 14) Mempekerjakan juru masak yang ahli dan berpengalaman (3,62%).
- 15) Mempekerjakan *barista* yang ahli dan berpengalaman (3,62%).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi Restoran Kafetaria 170 agar dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya sehingga kepuasan pelanggannya dapat meningkat yaitu sebagai berikut:

1. Restoran Kafetaria 170 lebih memperhatikan dan memperbaiki kinerjanya terhadap karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang memiliki nilai kesenjangan yang besar.
 - a) Berdasarkan nilai kesenjangan setiap karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan, Restoran Kafetaria 170 perlu memperbaiki kinerjanya pada karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang memiliki nilai kesenjangan lebih besar dari 1,00 (dapat dilihat pada tabel 4.6.) adalah:
 - *Smoking area* dan *non-smoking area* terpisah (-1,76).
 - Waktu penyajian pesanan cepat (-1,28).
 - Harga minuman sesuai dengan porsi yang diberikan (-1,08).
 - Harga makanan sesuai dengan porsi yang diberikan (-1,04).
 - Rasa minuman enak (-1,01).
 - Suasana restoran nyaman (-1,01).
 - b) Berdasarkan nilai kesenjangan setiap dimensi, Restoran Kafetaria 170 perlu memperhatikan dan memperbaiki kinerjanya pada dimensi harga yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi, mengenai harga makanan dan minuman sesuai dengan porsinya serta harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya.
2. Restoran Kafetaria 170 disarankan untuk memprioritaskan perbaikan terhadap karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif lebih besar dari 3,50% (dapat dilihat pada tabel 4.18.) yaitu:
 - 1) Membuat standar sikap dan perilaku bagi pelayan dalam melayani pelanggan (5,61%).

Restoran Kafetaria 170 perlu membuat dan memberlakukan standar sikap dan perilaku bagi pelayan agar pelayan dapat melayani pelanggan dengan kemampuan, sikap, dan perilaku yang baik. Standar sikap dan perilaku tersebut perlu diberitahukan kepada pelayan dari awal pada saat pelayan diterima kerja. Pelayan harus menerapkan standar sikap dan perilaku tersebut baik pada masa

pelatihan maupun pada saat melayani pelanggan agar para pelayan terbiasa bersikap dan berperilaku sesuai dengan standar yang berlaku. Restoran Kafetaria 170 perlu memberikan teguran bagi pelayan yang melanggar standar sikap dan perilaku tersebut. Jika terdapat pelayan yang sudah diberi teguran sebanyak 3 kali tetapi masih melakukan pelanggaran, maka perlu diberikan surat peringatan kepada pelayan tersebut.

- 2) Memberikan pengarahan kepada pelayan setiap hari sebelum restoran buka dan setelah restoran tutup (5,61%).

Supervisor Restoran Kafetaria 170 bertugas untuk melakukan pengarahan secara rutin setiap hari sebelum restoran buka untuk mengingatkan para pelayan agar dapat bertindak sesuai dengan standar sikap dan perilaku yang berlaku dan juga melakukan pengarahan setelah restoran tutup untuk mengevaluasi kinerja para pelayan pada hari tersebut apakah ada keluhan dari pelanggan atau tidak dan menegur serta menasehati jika ada pelayan yang melakukan kesalahan.

- 3) Membuat standar resep secara tertulis untuk makanan dan minuman (3,74%). Restoran Kafetaria 170 perlu membuat standar resep makanan dan minuman secara tertulis agar setiap makanan dan minuman yang dibuat memiliki rasa yang konsisten sesuai standar resep. Dengan adanya standar resep makanan dan minuman secara tertulis juga dapat membantu jika ada juru masak atau *barista* yang baru sehingga dapat membuat makanan dan minuman tetap sesuai dengan standar resep yang ada.
- 4) Memastikan bahan baku yang diterima dari pemasok dalam keadaan segar (3,74%).

Restoran Kafetaria 170 perlu memastikan bahwa pemasoknya memiliki bahan baku yang berkualitas. Bagian *purchasing* dan staf gudang perlu melakukan pengecekan setiap kali menerima kiriman bahan baku dari pemasok untuk memastikan bahwa bahan baku yang diterima dalam kondisi masih segar. Selain itu, bagian staf gudang juga perlu melakukan pencatatan tanggal penerimaan bahan baku serta kondisinya saat diterima agar dapat diketahui bahan baku yang harus digunakan terlebih dahulu.

- 5) Menyimpan bahan baku di tempat yang sesuai agar kesegarannya tetap terjaga (3,74%).

Bagian staf gudang perlu mengatur dan memastikan bahwa setiap jenis bahan baku disimpan pada tempat yang sesuai seperti misalnya daging disimpan didalam *freezer*. Hal ini bertujuan agar bahan baku tetap dalam kondisi segar ketika akan digunakan dan juga mencegah proses pembusukan. Bagian staf gudang juga perlu melakukan pengontrolan kondisi bahan baku yang disimpan di gudang secara berkala (minimal 2 hari sekali) agar diketahui jika terdapat bahan baku yang sudah rusak atau sudah kadaluarsa.

- 6) Memastikan kesegaran dan kualitas bahan baku sebelum digunakan (3,74%).

Bagian juru masak, *butcher*, dan *barista* perlu melakukan pengecekan bahan baku setiap kali sebelum digunakan untuk memasak atau membuat minuman. Hal ini bertujuan untuk mencegah adanya bahan baku yang sudah tidak segar atau kadaluarsa tetap digunakan untuk memasak atau membuat minuman. Jika ditemukan bahan baku yang sudah rusak atau kadaluarsa, harus diganti dengan bahan baku baru yang masih segar dan tidak rusak.

- 7) Mencuci bahan baku sampai bersih sebelum digunakan (3,74%).

Bagian juru masak, *butcher*, dan *barista* harus mencuci bahan baku yang akan digunakan dengan air sampai bersih agar tidak terdapat binatang atau kotoran pada bahan baku yang digunakan untuk memasak sehingga kebersihan makanan dan minuman yang disajikan lebih terjamin.

- 8) Membuat standar kebersihan dapur dan tempat membuat minuman (3,74%).

Restoran Kafetaria 170 perlu membuat standar kebersihan dapur dan tempat membuat minuman yang diberitahukan kepada karyawan bagian dapur dan tempat membuat minuman agar para karyawan dapat menjaga kebersihan sesuai standar yang berlaku. Juru masak dan *barista* perlu melakukan pengecekan secara rutin sebelum restoran buka dan setelah restoran tutup untuk memastikan area dapur dan tempat membuat minuman selalu dalam keadaan bersih dan tidak terdapat binatang. Restoran Kafetaria 170 juga perlu secara rutin (minimal 1 bulan sekali) menggunakan jasa *pest control* untuk dapat mencegah adanya hama pada area dapur dan tempat membuat minuman.

- 9) Membuat standar kebersihan peralatan untuk masak dan untuk membuat minuman (3,74%).

Bagian juru masak, *butcher*, dan *barista* perlu memastikan kebersihan peralatan untuk masak dan untuk membuat minuman sebelum digunakan agar makanan dan minuman yang disajikan lebih terjamin kebersihannya. Bagian *dishwasher* selalu mencuci peralatan untuk masak dan untuk membuat minuman menggunakan sabun anti bakteri atau anti bau setelah digunakan agar tidak kotor dan tidak berbau. Peralatan untuk masak dan untuk membuat minuman yang sudah dicuci atau yang tidak digunakan disimpan pada tempat yang tertutup agar tidak berdebu atau terdapat binatang.

- 10) Menentukan porsi makanan dan minuman yang sesuai dengan harganya (3,74%).

Restoran Kafetaria 170 perlu melakukan perbandingan dan survei kepada pesaing mengenai porsi dan harga jual yang menjadi patokan pesaing. Dengan begitu, Restoran Kafetaria 170 dapat menentukan harga jual yang seimbang dengan porsi serta dapat bersaing dengan pesaing.

- 11) Menentukan harga makanan dan minuman yang sesuai dengan kualitasnya (3,74%).

Restoran Kafetaria 170 perlu menghitung harga pokok produksi dan juga memastikan bahwa bahan baku yang diterima dari pemasok memiliki kualitas yang baik sehingga sesuai dengan harga belinya. Dengan begitu, Restoran Kafetaria 170 dapat menentukan harga jual yang sesuai dengan kualitasnya.

- 12) Memiliki jumlah pelayan yang cukup (3,74%).

Restoran Kafetaria 170 disarankan untuk menambah jumlah pelayan tetap atau mempekerjakan pelayan paruh waktu pada saat kondisi ramai agar pelanggan dapat dilayani dengan lebih cepat dan juga waktu penyajian makanan menjadi lebih cepat.

- 13) Membersihkan toilet dan wastafel setiap satu jam sekali (3,74%).

Manajer dan *supervisor* Restoran Kafetaria 170 perlu membuat pembagian tugas bagi karyawan agar dapat membersihkan toilet secara bergiliran setiap satu jam sekali. *Supervisor* Restoran Kafetaria 170 juga perlu memastikan bahwa karyawan selalu membersihkan toilet dan wastafel sesuai dengan

pembagian tugas yang sudah ditentukan serta mengecek kebersihan toilet dan wastafel pada saat jam operasi restoran secara rutin (minimal setiap 2 jam sekali).

- 14) Mempekerjakan juru masak yang ahli dan berpengalaman (3,62%).

Restoran Kafetaria 170 sudah mempekerjakan 1 orang kepala juru masak dan 3 orang juru masak. Pada hari Senin sampai Jumat terdapat 1 orang juru masak yang bertugas untuk setiap *shift*. Pada hari Sabtu dan Minggu terdapat 2 orang juru masak yang bertugas untuk setiap *shift*. Restoran Kafetaria 170 tetap perlu memberikan pelatihan dan pengarahan kepada juru masak agar dapat mengembangkan kemampuan memasaknya dan mempertahankan kualitas makanan sesuai dengan standar resep yang ada. Manajer Kafetaria 170 juga perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara rutin (setiap 1 bulan sekali) terhadap kinerja setiap juru masak.

- 15) Mempekerjakan *barista* yang ahli dan berpegalaman (3,62%).

Restoran Kafetaria 170 sudah mempekerjakan 4 orang *barista*. Pada hari Senin sampai Jumat terdapat 1 orang *barista* yang bertugas untuk setiap *shift*. Pada hari Sabtu dan Minggu terdapat 2 orang *barista* yang bertugas untuk setiap *shift*. Restoran Kafetaria 170 tetap perlu memberikan pelatihan dan pengarahan kepada *barista* agar dapat mengembangkan kemampuannya dalam membuat minuman dan mempertahankan kualitas minuman sesuai dengan standar resep yang ada. Manajer Kafetaria 170 juga perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara rutin (setiap 1 bulan sekali) terhadap kinerja setiap *barista*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Leone, R. P., & Day, S. G. (2013). *Marketing Research* (11 ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2016, 1 Februari). "Kota Bandung Dalam Angka 2015". <https://bandungkota.bps.go.id/> (diakses pada tanggal 4 Januari 2018)
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2016, 15 Juli). "Kota Bandung Dalam Angka 2016". <https://bandungkota.bps.go.id/> (diakses pada tanggal 4 Januari 2018)
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2018, 11 Agustus). "Kota Bandung Dalam Angka 2017". <https://bandungkota.bps.go.id/> (diakses pada tanggal 4 Januari 2018)
- Besterfield, D. H. (2009). *Quality Control* (8 ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2011). *Contemporary Business* (14 ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to make QFD Work For You*. Massachusetts: Addison - Wesley.
- Dale, B. G. (1994). *Managing Quality* (2 ed.). United States of America: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7 ed.). New York: McGraw - Hill.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2003). *Contemporary Management* (3 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (8 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2006). *Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services* (5 ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12 ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Kementrian Perindustrian Republik Indonesia. (2016, 7 Februari). "Industri Makanan dan Minuman Dorong Pemerataan Nasional". <http://www.kemenperin.go.id/artikel/16979/Industri-Makanan-dan-Minuman-Dorong-Pemerataan-Nasional> (diakses pada tanggal 4 Januari 2018)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2007). *Operations Management Process and Value Chain*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marsyangm. (1999). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mowen, J. C., & Minor, M. S. (2000). *Consumer Behavior: A Framework*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Plunkett, W. R., Allen, G. S., & Attner, R. F. (2013). *Management: Meeting and Exceeding Customer Expectations* (10 ed.). Canada: Nelson Education Ltd.
- Rampersad, H. K., & Narasimhan, K. (2005). *Managing Total Quality: Enhancing Personal and Company Value*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Reid, R. D., & Sanders, N. R. (2013). *Operations Management: An Integrated Approach* (5 ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Russel, R. S., & Taylor, B. W. (2009). *Operations Management Along the Supply Chain* (6 ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill - Building Approach* (6th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stevenson, W. J., & Chuong, S. C. (2010). *Operations Management: An Asian Perspective* (9 ed.). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* (6 ed.). New York: McGraw - Hill.