

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisa, dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa :

1. Kesimpulan mengenai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja didapatkan melalui informasi berikut:

a) Berikut adalah indikator dimensi dengan tingkat kinerja tertinggi, yaitu:

- Kecukupan porsi makanan (4,69)
- Kelezatan rasa makanan (4,61)
- Tingkat kematangan makanan (4,57)
- Konsistensi rasa makanan (4,31)
- Konsistensi rasa minuman (4,29)

b) Hasil penghitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan urutan dimensi diurutkan dari tingkat kinerjanya paling tinggi berikut ini:

- Dimensi Produk (4,46)
- Dimensi Orang (4,13)
- Dimensi Proses (3,86)
- Dimensi Bukti Fisik (3,62)

Jika urutan tingkat kinerja berdasarkan indikator dimensi dan dimensi secara keseluruhan dibandingkan, maka diperoleh kesimpulan bahwa dimensi produk dinilai memiliki kinerja terbaik pada Kantin Lestari.

c) Berikut adalah indikator dimensi dengan tingkat kesenjangan negatif (-) tertinggi, yaitu:

- Kebersihan dapur (-0,94)
- Kebersihan peralatan makan (-0,69)
- Kebersihan lantai (-0,63)
- Kebersihan meja makan (-0,59)
- Kecepatan pegawai menanggapi konsumen (-0,51)

d) Hasil penghitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan urutan dimensi dari tingkat kesenjangan negatif (-) paling tinggi berikut ini:

- Dimensi Bukti Fisik (-0,51)
- Dimensi Orang (-0,39)
- Dimensi Produk (-0,17)
- Dimensi Proses (-0,12)

Jika urutan tingkat kinerja berdasarkan indikator dimensi dan dimensi secara keseluruhan dibandingkan, maka diperoleh kesimpulan bahwa dimensi bukti fisik merupakan dimensi dengan tingkat kesenjangan negatif tertinggi pada Kantin Lestari. Indikator dimensi yang memiliki nilai kesenjangan yang positif yaitu kecukupan porsi makanan (0,08) dan kecepatan proses pembayaran (0,51).

2. Karakteristik teknik yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif:
  - a) Menetapkan resep standar untuk setiap masakan (22,90%).
  - b) Menjaga kualitas bahan baku makanan (11,45%).
  - c) Menetapkan resep dan takaran minuman (11,45%).
  - d) Konsumen menuliskan sendiri pesanan di kertas (4,58%).
  - e) Memproses bahan mentah agar siap dimasak (4,58%).

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti memberi beberapa saran-saran supaya Kantin Lestari dapat memperbaiki dan mengembangkan kinerjanya. Kantin Lestari sebaiknya memprioritas perbaikan pada karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif terbesar yaitu:

- 1) Menetapkan resep standar untuk setiap masakan (22,90%).

Caranya yaitu:

- Menulis resep dan takaran makanan secara tertulis pada sebuah kertas.
- Menerapkan sistem produksi modular. Caranya yaitu dengan meracik beberapa bahan masakan, seperti bawang merah, bawang putih, dan bahan masakan lain ke dalam satu ramuan sesuai dengan takaran. Tujuannya yaitu untuk menjaga standarisasi makanan agar sesuai resep, meningkatkan kecepatan produksi di satu sisi menjaga kerahasiaan resep makanan Kantin

Lestari dari potensi pencurian resep yang dilakukan oleh karyawan atau orang lain.

- Menyediakan kotak saran kepada konsumen. Tidak semua konsumen bersedia untuk memberikan kotak saran. Cara sederhana untuk menanggulangi masalah ini yaitu membagikan kertas kecil kepada konsumen yang sedang makan dan menghimbau konsumen memberi masukan dan saran. Harapannya dari sekian banyak konsumen yang diberikan kertas, beberapa persen konsumen yang mengisi kotak saran dapat memberi sumbangsih yang berharga.
- Sesekali bertanya kepada konsumen untuk mengetahui apakah rasa, kematangan dan porsi makanan pas dan sesuai selera dari waktu ke waktu.
- Memastikan bahwa juru masak memasukkan takaran masakan sesuai resep. Perbedaan keahlian juru masak memang sangat menentukan standar makanan terpenuhi, maka kontrol dan evaluasi terhadap juru masak secara lebih intens perlu ditingkatkan.

2) Menjaga kualitas bahan baku makanan (11,45%).

Caranya yaitu:

- Seleksi bahan makanan sebelum diolah. Pisahkan bahan baku yang tergolong basi atau cacat. Buang ke tempat pembuangan yang cukup jauh dari tempat penyimpanan bahan baku yang baik supaya tidak tertukar ataupun terpapar.
- Memperhatikan cara penyimpanan bahan baku, supaya bahan baku tidak terpapar oleh udara atau kondisi lain yang mengakibatkan bahan makanan membusuk dan kualitasnya menurun. Simpan bahan baku dalam suatu bungkus tertutup, atau di dalam lemari es yang mencegah bakteri maupun hewan merusak bahan baku.
- Bahan makanan juga perlu dimasukkan ke dalam suatu wadah yang dapat mencegah bahan makanan digigit oleh hewan pengerat, kecoak, atau binatang lainnya, seperti di dalam toples plastik maupun kaca.
- Bahan makanan dicuci dahulu sebelum akan dimasak
- Sebisa-bisanya hindari meletakkan bahan baku dilantai. Bersihkan dapur dan tempat penyimpanan bahan baku dengan sabun, untuk mencegah bakteri bertumbuh.

3) Menetapkan resep dan takaran minuman (11,45%).

Caranya yaitu:

- Menulis resep dan takaran minuman secara tertulis pada sebuah kertas.
- Menyediakan kotak saran kepada konsumen.
- Membuat sistem produksi berbasis modular seperti yang dilakukan pada makanan.
- Sesekali bertanya kepada konsumen untuk mengetahui apakah rasa minuman pas dan sesuai selera dari waktu ke waktu.

4) Konsumen menuliskan sendiri pesanan di kertas (4,58%).

Caranya yaitu dengan menyediakan kertas dan *checklist* jenis dan jumlah pemesanan.

5) Memproses bahan mentah agar siap dimasak (4,58%).

Caranya yaitu menyiapkan (memotong-motong, menyimpan) bahan makanan sebelum dimasak sehingga bahan mentah bisa langsung dimasak dan proses membuat makanan menjadi lebih cepat

Perbaikan-perbaikan lain yang dapat dilakukan misalnya dengan menetapkan sistem pembayaran menggunakan *electronic money* mengingat sistem pembayaran ini mulai secara umum diterapkan pada masyarakat. Penggunaan *electronic money* ini diharapkan dapat membuat Kantin Lestari dapat memudahkan dan menyederhanakan sistem pembayaran sehingga uang kembalian tidak perlu disediakan. Tambahan lain yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan pelatihan sopan santun karyawan. Tujuannya untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen terhadap sikap pelanggan. Pelanggan dapat dilatih untuk memberikan salam ketika konsumen masuk atau ucapan terima kasih setelah konsumen makan. Pelatihan disarankan dilakukan oleh pemilik kantin. Bila tidak memungkinkan pelatihan disarankan untuk dibimbing oleh dosen Universitas Katolik Parahyangan yang menjadi kenalan pemilik kantin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., Kumar, V., Leone, R., & Day, G. (2013). *Marketing Research 11th Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing, Vol.58, No.3* , 53-66.
- Bozarth, C. C., & Handfield, R. B. (2013). *Introduction to Operations and Supply Chain Management*. Edinburgh Gate: Pearson Education, Ltd.
- BPS. (2017, Agustus 8). *PDRB Kota Bandung Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah), 2010-2016*. Dipetik 23, 2018, dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/07/05/33/pdrb-kota-bandung-atas-dasar-harga-konstan-2010-menurut-lapangan-usaha-juta-rupiah-2010-2016.html>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Dale, B. G. (1994). *Managing Quality*. Manchester: Prentice Hall, Inc.
- Darma, J. A. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Manajemen Istana Plaza Terhadap Kepuasan Penyewa Tempat di Food Court Istana Plaza, Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Dayton, N. A. (2003). "The demise of total quality management (TQM)". *The TQM Magazine, Vol. 15 Issue: 6* , 391-396.
- Edvardsson, B. (1998). Service quality improvement. *Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 8 Issue: 2* , 142-149.
- Enriquez, F., Osuna, A., & Bosch, V. (2004). Prioritising customer needs at spectator events: obtaining accuracy at a difficult QFD arena. *The International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.21, No.9* , 984.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management International Edition*. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.

- Garver, M. S. (2012). Improving the house of quality with maximum difference scaling. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 29 Issue: 5, , 576-594.
- Gharakhani, D., & Eslami, J. (2012). Determining customer needs priorities for improving service quality using qfd . *International Journal of Economics and Management Sciences*, Vol.1, No.6 , 21-28.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service Quality : Concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11 Issue:9 , 43-66.
- Ghozali, I., & Harto, P. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington: Lexington Books.
- Gryna, F. M. (2001). *Quality Planning & Analysis: From Product Development Through Use*. Singapore: Mc-Graw Hill Book Co.
- Gunawan, S. (2007). *Analisis Kepuasan Para Pengguna Kios Terhadap Pelayanan Center Manager selaku Pengelola Pusat Perbelanjaan Bandung Electronic Center*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Gustaffson, A., Johnson, M. D., & Roos, I. (2006). The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimensions, and Triggers on Customer Retention. *Journal of Marketing*, 69(4) , 210-218.
- Hauser, J. R., & Clausing, D. (1988). The House of Quality. *Harvard Business Review* .
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management* (10th Edition ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hoyer, W. D., & Malcnnis, D. J. (2008). *Consumer Behavior*. United States: South-Western Cengage Learning.
- Jayadiputra, I. M., & Limantoro, E. O. (2016). Analisa Kepuasan Konsumen Remaja Terhadap Lingkungan Fisik, Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Harga di Food Court dan Fast Food Restaurants di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* , 333.

- Kasper, H., Helsdingen, P. v., & Gabbott, M. (2006). *Services Marketing Management: A Strategic Perspective*. Southern Gate: John Wiley & Sons Ltd.
- KBBI. (2018). *Definisi KBBI Kantin*. Dipetik 5 23, 2018, dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online: <https://kbbi.web.id/kantin>
- Khan, J. H. (2003). "Impact of total quality management on productivity". *The TQM Magazine, Vol. 15 Issue: 6* , 374-380.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing 14th Edition*. London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. London: Pearson Education Limited.
- Krajewski, L. J., Malhotra, M. K., & Ritzman, L. P. (2016). *Operations Management : Processes and Supply Chain*. Edinburgh Gate: Pearson Education.
- Kurniawan, E. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Makanan Pada Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Restoran Korea 'Myoung Ga' di Surabaya dengan Peran Moderasi Atmosfer. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol.4, No.2* , 2.
- Liliani, F. (2017). *Analisis Penerapan House Of Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Laundry Time Cabang Ciumbeuleuit Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Mehrjerdi, Y. Z. (2010). "Quality function deployment and its extensions". *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol 27, No. 6* , 616-640.
- Rahayu, E. M., Ulfatin, N., & Triwiyanto, T. (2014). Manajemen Layanan Kantin Sehat di Sekolah Adiwiyata (Studi Kasus di SMPN 10 Malang). 2.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLn-jp*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Safira, N. A. (2010). *Penerapan Quality Function Deployment untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Imperium International Hotel, Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service Quality : Research Perspective*. California: Sage Publications, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business : a skill building approach*. Southern Gate: John Wiley & Sons Ltd.
- Sukriah, E. (2014). Pariwisata Sebagai Sektor Unggulan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort & Leisure, Vol.11, No.1, April , 73*.
- Tari, J. J. (2005). "Components of successful total quality management". *The TQM Magazine, Vol. 17, No.2 , 182-194*.
- Vonderembse, M. A., & Raghunathan, T. (1997). "Quality function deployment's impact on product development". *International Journal of Quality Science, Vol. 2, No.4 , 253-271*.
- Widianto, S. (2015, 11 23). *Bandung Ditetapkan Sebagai Destinasi Wisata Kuliner Indonesia*. Dipetik 2 3, 2018, dari Pikiran Rakyat: <http://www.pikiran-rakyat.com/wisata/2015/11/23/350975/bandung-ditetapkan-sebagai-destinasi-wisata-kuliner-indonesia>
- Yudiawan, D. (2017, 12 16). *Bandung Barometer Industri Pangan di Indonesia*. Dipetik 2 6, 2018, dari Pikiran Rakyat: <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/12/16/bandung-barometer-industri-pangan-di-indonesia-416021>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). *Service Marketing-integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.
- Zikmund, W. G. (2000). *Exploring Marketing Research*. Orlando: Harcourt Brace & Company .