



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dibahas mengenai kesimpulan-kesimpulan atas hasil pengolahan data dan analisis penelitian beserta saran-saran perbaikan yang diberikan bagi Restoran X dan penelitian selanjutnya, yang akan dibahas dalam dua sub-bab berikut.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan, berikut adalah kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini.

1. Kualitas pelayanan di Restoran X memiliki nilai performansi sebesar 3,187.
2. Untuk perbaikan atribut pelayanan di Restoran X ada tiga urutan prioritas, prioritas pertama adalah atribut-atribut yang masuk dalam kategori KANO *Must-Be*, prioritas kedua adalah atribut-atribut yang masuk dalam kategori KANO *One-Dimensional*, dan terakhir prioritas ketiga adalah atribut-atribut yang masuk dalam kategori KANO *Attractive*.
3. Tindakan perbaikan yang dapat diusulkan kepada Restoran X adalah sebagai berikut:
 - a. Memindahkan beberapa meja di lantai bawah ke lantai atas agar ruang makan lebih leluasa
 - b. Menutup restoran dengan kaca dan memasang AC
 - c. Mencari *trainer* untuk memberikan pelatihan kepada karyawan
 - d. Membuat/menyewa ahli untuk membuat sistem input digital
 - e. Membuat kertas pemesanan yang dapat diisi sendiri oleh pelanggan
 - f. Membuat jadwal pembersihan yang teratur
 - g. Membuat *checksheet* pembersihan kamar mandi dan area makan
 - h. Menentukan peran karyawan dalam kegiatan operasional dan membuat instruksi kerja
 - i. Menentukan *dress code* karyawan secara lengkap
 - j. Membuat loker untuk setiap karyawan

- k. Membuat sistem *reward* untuk pelanggan yang loyal
- l. Menyewa *interior designer* untuk melakukan perancangan dan penataan ulang dekorasi
- m. Merancang menu baru/menyewa *graphic designer* untuk merancang menu baru yang sesuai dengan *image* restoran

V.2 Saran

Setelah didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian kualitas layanan di Restoran X, dapat diberikan beberapa saran untuk pihak restoran dan penelitian selanjutnya sebagai berikut.

1. Pihak restoran disarankan menerapkan usulan perbaikan yang telah diberikan dengan mengikuti urutan prioritas perbaikan yang telah ditentukan.
2. Pihak restoran disarankan mengeluarkan sumber daya yang cukup untuk menerapkan usulan perbaikan agar hasilnya juga memuaskan dan dapat berdampak baik bagi restoran.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode *cross tabulation* untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau kecenderungan variabel profil pelanggan terhadap variabel nilai performansi atau jawaban fungsional-disfungsional yang mereka berikan.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi dan dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Payne, A. (2000). *The Essence of Services Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Berger, C., Blauth, R., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., ... Walden, D. (1993). *Kano's Method for Understanding Customer-Defined Quality*. *The Center for Quality Management Journal*, Vol. 2 (4), pp. 3 – 36.
- Bolton, R.N. & Drew, J.H. (1991). *A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value*. *Journal of Consumer Research*, Vol. 17, pp. 375 – 384.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, Vol. 56 (3), pp. 55 – 68.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994). *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*, January (58), pp. 125 – 131.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. New York: Pearson.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Edisi Milenium*. New Jersey: Prentice Hall Intl, Inc.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Markovic, S., Komsic, J., Stifanic, M. (2013). *Measuring Service Quality in City Restaurant Settings Using DINESERV Scale*. University of Rijeka, Rijeka.
- Marsyangm. (1999). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. (2010). *Consumer Behavior 10th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Seth, N., Deshmukh S.G. & Vrat, P. (2005). *Service Quality Models: A Review*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 22 (9), pp. 913 – 949.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang: Bayu Media Publishing.

Valentine, T. G. (2017). *Usulan Perbaikan Kualitas Jasa di Rumah Makan Kandang Ayam Kebonjati dengan Metode SERVPERF dan KANO*. Skripsi: Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.