

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dipaparkan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada awal penelitian ini. Terdapat juga saran yang diharapkan dapat mempermudah proses-proses di masa depan, baik untuk pihak Resto X maupun untuk penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang berhasil ditarik dari rangkaian kegiatan penelitian. Diharapkan bahwa kesimpulan ini dapat menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada Bab I penelitian ini.

1. Kualitas pelayanan Resto X secara umum menurut konsumen tergolong cukup baik, dengan rata-rata nilai performansi sebesar 5,1 dari skala 1 sampai 7. Namun bila ditinjau per atribut kualitas layanan, terdapat 9 atribut yang belum cukup baik, dengan nilai performansi di bawah standar yang diinginkan *owner* Resto X. Dari 9 atribut ini, 7 atribut diprioritaskan untuk diperbaiki karena mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana atribut tersebut berkategori Kano M, O, atau A.
2. Usulan perbaikan dibuat berdasarkan kondisi atribut saat ini di Resto X, dimana usulan perbaikan diurutkan sesuai dengan tingkat prioritas atributnya. Atribut dibagi ke dalam 3 tingkat prioritas, yaitu prioritas tinggi, sedang, dan rendah, sesuai dengan kategori Kano atribut tersebut. Usulan perbaikan yang diberikan antara lain pembuatan sistem *checklist* dan penugasan tanggungjawab untuk memastikan kebersihan toilet dan area makan, penggantian kursi *communal* menjadi kursi individual yang lebih hemat tempat, penambahan panjang *exhaust pipe*, penyediaan seragam berdesain kerah dengan jumlah lebih banyak per orangnya, penerapan SOP tata busana untuk staf, pembagian area tanggungjawab staf, pelarangan staf untuk mengoperasikan *handphone*

selama bertugas, penunjukkan *team leader* per *shift*, pemberlakuan sistem sanksi untuk pelanggaran peraturan, dan lain-lain.

- .3. Evaluasi usulan rancangan perbaikan kualitas layanan Resto X dari *owner* adalah sebagai berikut. Secara *overall*, usulan rancangan perbaikan dirasa baik dan sesuai, namun terdapat beberapa usulan yang ditolak. Dari total 17 poin usulan perbaikan yang dirancang, 2 diantaranya ditolak untuk diterapkan, 2 diantaranya dipertimbangkan untuk dilakukan di masa depan ketika kondisi lebih memungkinkan, dan 13 usulan sisanya diterima karena dianggap sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Resto X. Usulan pertama yang ditolak, yaitu pengalihan tanggungjawab pengambilan pesanan penggantian ke staf dapur, ditolak karena keterbatasan kapasitas staf dapur. Sedangkan usulan kedua, yaitu penggantian kursi *communal* menjadi kursi individu ditolak karena tidak sesuai dengan tujuan *owner* untuk memuat sebanyak mungkin konsumen.

V.2 Saran

Pada subbab ini akan dipaparkan saran yang diberikan untuk diterapkan pada proses-proses di masa depan, baik untuk pihak Resto X sebagai *problem owner* maupun pihak peneliti lainnya. Berikut saran-saran tersebut.

1. *Owner* Resto X disarankan untuk menerapkan usulan-usulan perbaikan yang telah dirancang, dengan urutan sesuai dengan tingkat prioritasnya. Penerapan ini diharapkan dapat meningkatkan performansi tiap atribut, sehingga bernilai cukup baik atau melebihinya (nilai performansi sama dengan atau lebih dari 5).
2. Untuk penelitian selanjutnya dengan objek serupa, dapat digunakan metode lain yang belum digunakan pada penelitian ini, sehingga dapat memperkaya pembendaharaan ilmu dan data yang telah ada saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Blauth, R., Richter, R., & Rubinoff, A. (1993). Experience in the Use of Kano's Methods in the Specification of BBN RS/1 Release 5.0. *Center for Quality of Management Journal Vol. 2, Number 4*, 12-15.
- Chell, E. (1998). *Essential Guides to Quantitative Methods in Organizational Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing, Vol. 56*, 55-68.
- Edvarsson, B. (1996). Making Service Quality Improvement Work. *Managing Service Quality : An International Journal, Vol. 6*, 49-52.
- Gremler, D. D. (2004). The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research, Vol. 7, No. 1*, 65-89.
- Hinterhuber, H. H., Bailom, F., Matzler, K., & Sauerwein, E. (1996). The Kano Model : How to Delight Your Customers. *International Working Seminar on Production Economics IX, Vol. 1*, 313-327.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kheng, L. L. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies Vol. 2, No. 2*, 57-66.
- Kim, Y.-p., Lee, S.-h., & Yun, D.-g. (2004). Integrating Current and Competitive Service Quality Level Analyses for Service-Quality Improvement Programs. *Managing Service Quality : An International Journal, Vol. 14*, 288-296.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Lee, S.-h., Kim, Y.-p., Hemmington, N., & Yun, D.-k. (2004). Competitive Service Quality Improvement (CSQI) : A Case Study in The Fast-Food Industry. *Food Service Technology, Vol. 4*, 75-84.
- Lewis, J. R. (1993). Multipoint Scales : Mean and Median Differences and Observed Significant Levels. *International Journal of Human-Computer Interaction, Vol. 5*, 383-392.

-
- Page, T. J., & Spreng, R. A. (2002). Difference Scores Versus Direct Effects in Service Quality Measurements. *Journal of Service Research*, Vol. 4, 184-192.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Stanton, W. J. (2002). *Fundamentals of Marketing : 10th Edition*. Singapore: McGraw-Hill International.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* Vol. 36, 56-60.
- Suwarman, U. (2008). Inovasi Produk, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen Sebagai Penentu Pertumbuhan Perusahaan. *Agrimedia : Majalah Agribisnis, Manajemen, dan Teknologi*, 48-52.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, S. (2015). Bandung Ditetapkan Sebagai Destinasi Wisata Kuliner Indonesia. *Pikiran Rakyat*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.