

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan, diperoleh 2 dimensi yang mempunyai bobot kepentingan terbesar, sehingga pada penelitian ini dimensi *responsiveness* dan *assurance* yang menjadi prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan. Berikut dimensi beserta butir indikator kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan:

a. Dimensi *responsiveness*:

- 1) Karyawan rumah makan memberitahu dengan tepat kepada pelanggan kapan pelayanan akan diberikan.
- 2) Karyawan rumah makan memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan.
- 3) Karyawan rumah makan selalu sukarela membantu pelanggan.
- 4) Karyawan rumah makan tidak terlihat terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan.

b. Dimensi *assurance*:

- 1) Perilaku karyawan rumah makan meyakinkan pelanggan.
- 2) Pelanggan akan merasa aman selama bertransaksi dengan rumah makan.
- 3) Karyawan rumah makan akan selalu bersikap sopan kepada pelanggan.
- 4) Karyawan rumah makan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.

2. Usaha yang dapat digunakan perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Pelayan menyambut pelanggan yang akan dilayani.
 - b. Pelayan melayani pelanggan sesuai dengan antrian.
 - c. Membagi jalur antrian menjadi 2 jenis yaitu, *in-dining* dan bungkus.
 - d. Menggunakan nomor antrian, khusus untuk antrian bungkus.
 - e. Pelayan melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP.
 - f. Pelayan melayani pelanggan dengan sigap dan tanggap.
 - g. Membagi divisi kerja pelayan sesuai dengan jenis antrian.
 - h. Pelatihan karyawan.
 - i. Penempatan pelayan pada area makan.
 - j. Alur kerja karyawan efektif.
 - k. Pelayan akan langsung membantu pelanggan yang membutuhkan.
 - l. Karyawan bersikap ramah dan murah senyum.
 - m. Karyawan memakai atribut kerja dengan lengkap.
 - n. CCTV yang mencakupi seluruh area rumah makan.
 - o. Pihak keamanan selalu menjaga area rumah makan.
 - p. Informasi pada struk pembayaran lengkap.
 - q. Memilih karyawan yang memiliki tata krama yang baik.
 - r. *Background check* calon karyawan.
 - s. Memfasilitasi kesejahteraan karyawan.
 - t. Evaluasi kinerja karyawan.

3. Penentuan prioritas perbaikan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok ditentukan berdasarkan nilai kepentingan relatif. Semakin besar angka kepentingan relatif dari karakteristik teknik maka akan lebih diprioritaskan. Berikut adalah urutan karakteristik berdasarkan nilai kepentingan relatif:
 - a. Pelatihan karyawan.
 - b. Pelayan melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP.
 - c. Membagi jalur antrian menjadi 2 jenis yaitu, *in-dining* dan bungkus.
 - d. Membagi divisi kerja pelayan sesuai dengan jenis antrian
 - e. Pelayan menyambut pelanggan yang akan dilayani.

- f. Pelayan melayani pelanggan sesuai dengan antrian.
- g. Menggunakan nomor antrian, khusus untuk antrian bungkus.
- h. Pelayan melayani pelanggan dengan sigap dan tanggap.
- i. Evaluasi kinerja karyawan.
- j. Informasi pada struk pembayaran lengkap.
- k. Memilih karyawan yang memiliki tata krama yang baik.
- l. *Background check* calon karyawan.
- m. Memfasilitasi kesejahteraan karyawan.
- n. Karyawan bersikap ramah dan murah senyum.
- o. Karyawan memakai atribut kerja dengan lengkap.
- p. Penempatan pelayan pada area makan.
- q. Alur kerja karyawan efektif.
- r. Pelayan akan langsung membantu pelanggan yang membutuhkan.
- s. CCTV yang mencakupi seluruh area rumah makan.
- t. Pihak keamanan selalu menjaga area rumah makan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan pada BAB 4 dan kesimpulan pada sub-bab 5.1, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok. Saran diberikan kepada rumah makan berdasarkan kualitas pelayanan terpenting namun memiliki nilai kinerja dibawah Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Cibeunying. Maka, kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah “karyawan memberitahu dengan tepat kapan pelayanan akan diberikan” dan “karyawan rumah makan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan”. Kualitas pelayanan dengan nilai kinerja di bawah Rumah Makan Cibeunying dan bobot yang kecil, dapat diperbaiki setelah melakukan perbaikan pada kedua kualitas pelayanan yang diprioritaskan. Berikut saran-saran yang dapat diberikan penulis kepada Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan agar karyawan dapat memberitahu secara tepat kapan kepada pelanggan pelayanan akan diberikan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Membagi antrian menjadi dua bagian yaitu, makan di tempat dan bungkus. Antrian panjang saat jam sibuk akan terurai karena terbaginya antrian, sehingga pelayanan dapat diberikan lebih cepat. Dengan membagi antrian, pesanan bungkus dalam jumlah banyak akan mempermudah pelayan untuk melayani pelanggan yang makan di tempat.
 - b. Menggunakan nomor antrian khusus bungkus agar pelanggan mengetahui kapan dapat mengambil pesannya.
 - c. Memastikan dan mengingatkan karyawan untuk selalu mengikuti SOP.
2. Tingkatkan pengetahuan pelayan rumah makan dengan cara:
 - a. Mengadakan pelatihan karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja.
 - b. Pembekalan informasi umum kepada karyawan mengenai kegiatan rumah makan.
 - c. Mengadakan evaluasi kinerja karyawan secara berkala.
3. Untuk kualitas pelayanan yang masih kurang dari Rumah Makan Gudeg Banda Cibeunying namun tidak terlalu penting dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Tingkatkan kesopanan karyawan dengan memilih karyawan yang memiliki tata krama yang baik dan melatih karyawan untuk selalu menjaga kesopannya.
 - b. Agar pelayan tidak terlalu sibuk dan tidak menolak pelanggan yang membutuhkan bantuan, maka diperlukannya pelayan yang ditempatkan pada area makan. Penempatan ini bertujuan untuk memberikan bantuan secara langsung kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak perlu lagi mendatangi kasir untuk meminta bantuan.
4. Pertahankan kinerja Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok yang sudah dangat baik dalam memberikan pelayanan yang tepat, karyawan selalu sukarela membantu pelanggan, karyawan meyakinkan pelanggan, dan pelanggan selalu merasa aman selama transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agmasari, S. (2017, April 4). *travel.kompas.com*. Retrieved February 8, 2018, from [kompas.com:
http://ekonomi.kompas.com/read/2017/04/13/203000326/inilah.tiga.sektor.ekonomi.kreatif.yang.sedang.naik.daun](http://ekonomi.kompas.com/read/2017/04/13/203000326/inilah.tiga.sektor.ekonomi.kreatif.yang.sedang.naik.daun)
- Akao, Y., & Mazur, G. H. (2000). The leading edge in QFD: past, present, future. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2014). *bandungkota.bps.go.id*. Retrieved February 5, 2018, from <https://bandungkota.bps.go.id/publication/2014/10/30/ba00e5d348680e9374cea5bd/kota-bandung-dalam-angka-2014.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2015). *bandungkota.bps.go.id*. Retrieved February 6, 2018, from <https://bandungkota.bps.go.id/publication/2016/02/01/fec567ef289826514c9a3417/kota-bandung-dalam-angka-2015.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2016). *bandungkota.bps.go.id*. Retrieved February 6, 2018, from <https://bandungkota.bps.go.id/publication/2016/07/15/e1f27d4d9f7cadf8fc33a97a/kota-bandung-dalam-angka-2016.html>
- CNN Indonesia. (2017, August 6). *www.cnnindonesia.com*. Retrieved February 6, 2018, from [https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup:
https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170806170024-307-232808/keuken-festival-kuliner-yang-unik-di-bandung](https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170806170024-307-232808/keuken-festival-kuliner-yang-unik-di-bandung)
- 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*. New Jersey: Prentice Hall Intl. Inc.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th Edition ed.). McGraw-Hill Education. Retrieved April 2018
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management* (Vol. 10th). Pearson.
- Juniman, P. T. (2017, January 18). *www.cnnindonesia.com/gaya-hidup*. Retrieved February 13, 2018, from www.cnnindonesia.com:

- <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170118121405-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. (14th, Ed.) Pearson.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64. Retrieved April 2018
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Saaty, T. L. (2008). Decision Making with the Analytical Hierarchy Process. *Int. J. Service Sciences, Vol. 1*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Method for Business* (6th ed.). John Willey & Sons Ltd.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2009). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Teknomo, K. (2006). *Analytical Hierarchy Process (AHP) Tutorial*.