

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan rumusan masalah pada BAB 1 yaitu:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang dianggap penting oleh konsumen Restoran M berdasarkan tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

- Dimensi Produk
 - Variasi makanan banyak (4)
 - Variasi minuman banyak (4)
 - Porsi makanan konstan (5)
 - Porsi minuman konstan (5)
 - Penampilan makanan menarik (3)
 - Penampilan minuman menarik (3)
 - Rasa makanan konstan (5)
 - Rasa minuman konstan (5)
 - Menu paket menarik (4)
 - Terhubung dengan Gojek atau Grab untuk layanan pesan antar (1)
 - Koneksi wi-fi cepat (5)
- Dimensi Harga
 - Harga makanan sesuai dengan porsi yang disajikan (5)
 - Harga minuman sesuai dengan porsi yang disajikan (5)
- Dimensi Tempat
 - Lokasi mudah dijangkau (4)
 - Mudah mendapatkan tempat parkir (4)
- Dimensi Bukti Fisik
 - Lantai Restoran M bersih (5)
 - Suasana Restoran M nyaman (5)
 - Toilet bersih (5)
 - Peralatan makan bersih (5)
 - Tempat cuci tangan bersih (5)
 - Tersedia sabun cuci tangan di tempat cuci tangan (4)
 - Tersedia tissue di tempat cuci tangan (3)
 - Dekorasi Restoran M menarik (3)

- Tampilan daftar menu menarik (1)
 - Dimensi Proses
 - Proses pembayaran cepat (5)
 - Kecepatan menyajikan makanan (5)
 - Kecepatan menyajikan minuman (5)
 - Kesesuaian antara makanan yang dipesan dengan bon pembayaran (5)
 - Kesesuaian antara minuman yang dipesan dengan bon pembayaran (5)
 - Dimensi Karyawan
 - Karyawan sopan dalam melayani konsumen (5)
 - Karyawan ramah dalam melayani konsumen (5)
 - Karyawan mengetahui komposisi setiap menu (5)
 - Karyawan tahu promo yang sedang diberlakukan (5)
 - Karyawan mencatat pesanan konsumen dengan tepat (5)
 - Karyawan siap dalam merespon keluhan konsumen (4)
 - Karyawan mudah dipanggil jika konsumen membutuhkan sesuatu (5)
 - Karyawan cepat dalam merespon konsumen (5)
2. Penilaian konsumen terhadap kinerja Restoran M yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya yaitu:
- Nilai kesejangan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik kinerja diurutkan dari nilai kesenjangan negatif terbesar hingga positif terbesar adalah:
 - Harga (-1,65)
 - Proses (-0,89)
 - Karyawan (-0,59)
 - Produk (-0,10)
 - Tempat (-0,10)
 - Bukti Fisik (0,13)
3. Karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Restoran M agar mampu dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen didapat berdasarkan wawancara dengan pemilik Restoran M yaitu:
- Menyediakan bahan-bahan yang cukup untuk semua menu makanan dan minuman
 - Setiap makanan dan minuman memiliki standar kualitas dan kuantitas bahan-bahan
 - Bagian produksi menampilkan makanan dan minuman dengan menarik

- Membuat paket makanan dan minuman yang menarik
 - Membuat kerja sama dengan perusahaan Gojek atau Grab
 - Memilih provider internet dengan kualitas yang bagus
 - Menghitung harga pokok makanan dan minuman
 - Membuat papan nama yang menarik dan jelas
 - Memiliki lahan parkir yang cukup luas
 - Lantai disapu dan dipel 2 kali sehari
 - Memasang musik yang lembut
 - Menyediakan wi-fi dengan kecepatan 20 MBPS
 - Mendesain dan menghias restoran semenarik mungkin
 - Membersihkan toilet 2 hari sekali
 - Mencuci peralatan makanan dan minuman sesuai standar kebersihan
 - Membersihkan tempat cuci tangan sehari 2 kali
 - Menyediakan sabun cuci tangan di tempat cuci tangan
 - Membeli tissue dan menaruhnya di tempat cuci tangan
 - Daftar menu memiliki foto dan harga hidangan
 - Menyediakan berbagai cara pembayaran
 - Membuat standar waktu pembuatan hidangan hingga penyajian
 - Karyawan menginput dengan benar pesanan yang diantarkan kepada konsumen
 - Memiliki standar sikap dan perilaku karyawan
 - Karyawan melakukan senyum, salam, dan sapa (3S) kepada konsumen
 - Karyawan mengerti dan mampu menjelaskan menu kepada konsumen
 - Karyawan mengetahui promo apa saja yang sedang berlaku
 - Karyawan cepat dan sigap menanggapi kebutuhan konsumen
4. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik Restoran M yaitu:
- Bobot 9: hubungan kuat (karakteristik teknik Restoran M sangat berpengaruh terhadap karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen)
 - Bobot 3: hubungan sedang (karakteristik teknik Restoran M cukup berpengaruh terhadap karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen)
 - Bobot 1: hubungan lemah (karakteristik teknik Restoran M tidak begitu berpengaruh terhadap karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen)

5. Hubungan antar karakteristik teknik Restoran M yang bernilai positif (+) adalah:
 - Karakteristik teknik Restoran M menyediakan bahan-bahan yang cukup untuk semua menu makanan dan minuman berpengaruh dengan karakteristik teknik Restoran M setiap makanan dan minuman memiliki standar kualitas dan kuantitas bahan-bahan
6. Dalam meningkatkan kualitas produk baik itu barang maupun jasa, Restoran M perlu melakukan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan nilai kepentingan relatif, prioritas perbaikan utama dilakukan terhadap karakteristik teknik Restoran M yang memiliki nilai kepentingan relatif yang tinggi. Berikut adalah karakteristik teknik Restoran M yang memiliki nilai kepentingan relatif diatas 4%:
 - Setiap makanan dan minuman memiliki standar kualitas dan kuantitas bahan-bahan (31,80%)
 - Menghitung harga pokok makanan dan minuman (15,90%)
 - Menyediakan bahan-bahan yang cukup untuk semua menu makanan dan minuman (12,72%)
 - Karyawan menginput dengan benar pesanan yang diantarkan kepada konsumen (7,95%)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang dapat bermanfaat untuk Restoran M agar dapat meningkatkan kualitas produknya baik itu untuk barang maupun untuk jasa. Saran yang diberikan antara lain:

1. Untuk mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tepat, Restoran M dapat melakukan wawancara secara langsung kepada konsumen yang telah selesai makan mengenai kebutuhan dan keinginan yang mereka harapkan. Selain melakukan wawancara langsung, pemilik Restoran M juga dapat membagikan kuesioner kepada konsumen yang berisi pertanyaan mengenai Restoran M sehingga konsumen dapat menyampaikan kebutuhan dan keinginan mereka dengan lebih jelas dan rinci kemudian yang lebih diperhatikan yang tingkat kepentingannya bernilai 5, yaitu:
 - Porsi makanan konstan (5)
 - Porsi minuman konstan (5)
 - Rasa makanan konstan (5)

- Rasa minuman konstan (5)
 - Koneksi wi-fi cepat (5)
 - Harga makanan sesuai dengan porsi yang disajikan (5)
 - Harga minuman sesuai dengan porsi yang disajikan (5)
 - Lantai Restoran M bersih (5)
 - Suasana Restoran M nyaman (5)
 - Toilet bersih (5)
 - Peralatan makan bersih (5)
 - Tempat cuci tangan bersih (5)
 - Proses pembayaran cepat (5)
 - Kecepatan menyajikan makanan (5)
 - Kecepatan menyajikan minuman (5)
 - Kesesuaian antara makanan yang dipesan dengan bon pembayaran (5)
 - Kesesuaian antara minuman yang dipesan dengan bon pembayaran (5)
 - Karyawan sopan dalam melayani konsumen (5)
 - Karyawan ramah dalam melayani konsumen (5)
 - Karyawan mengetahui komposisi setiap menu (5)
 - Karyawan tahu promo yang sedang diberlakukan (5)
 - Karyawan mencatat pesanan konsumen dengan tepat (5)
 - Karyawan mudah dipanggil jika konsumen membutuhkan sesuatu (5)
 - Karyawan cepat dalam merespon konsumen (5)
2. Berdasarkan penilaian yang sudah dilakukan konsumen terhadap kualitas produk Restoran M baik itu barang maupun jasa dibandingkan dengan harapan mereka, terdapat kesenjangan yang tinggi pada beberapa indikator. Kesenjangan yang memiliki kesenjangan diatas (-0,50), yaitu:
- Harga (-1,65)
 - Proses (-0,89)
 - Karyawan (-0,59)
- Sehingga indikator-indikator tersebut perlu pengawasan rutin dan prioritas perbaikan Restoran M terlebih dahulu agar nilai kesenjangan indikator-indikator tersebut berubah menjadi positif.
3. Karakteristik teknik Restoran M yang sudah memiliki nilai 5 (lima) sudah baik dan harus dipertahankan kualitasnya. Karakteristik teknik Restoran M yang sudah memiliki nilai 4 (empat) sudah cukup baik hanya perlu sedikit lagi

ditingkatkan kualitasnya. Sebaliknya, karakteristik teknik Restoran M yang memiliki nilai kurang dari 4 (empat) perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan. Karakteristik teknik Restoran M yang memiliki nilai sama dengan atau kurang dari 3 (tiga) yaitu:

- Setiap makanan dan minuman memiliki standar kualitas dan kuantitas bahan-bahan (memiliki nilai 3)
- Memilih provider internet dengan kualitas yang bagus (memiliki nilai 3)
- Menghitung harga pokok makanan dan minuman (memiliki nilai 3)
- Menyediakan wi-fi dengan kecepatan 20 MBPS (memiliki nilai 2)
- Karyawan melakukan senyum, salam, dan sapa (3S) kepada konsumen (memiliki nilai 3)
- Karyawan mengetahui promo apa saja yang sedang berlaku (memiliki nilai 3)
- Karyawan cepat dan sigap menanggapi kebutuhan konsumen (memiliki nilai 3)

Pemilik Restoran M dapat melakukan kontrol secara berkala terhadap kualitas dan kuantitas bahan-bahan baik untuk makanan maupun untuk minuman, menyediakan layanan internet dengan kualitas yang bagus minimal kecepatannya 20 MPBS, merekrut karyawan yang memiliki pengalaman kerja di bidang jasa restoran minimal 1 atau 2 tahun, dan memberikan pelatihan khusus terhadap karyawan agar dapat berperilaku dan berpengetahuan sesuai standarnya.

4. Karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik Restoran M yang memiliki bobot 9 (sembilan) harus lebih diutamakan karena memiliki hubungan yang kuat dan juga dilakukan perbaikan terhadap karakteristik yang memiliki bobot 3 (tiga) dan 1 (satu) yang memiliki hubungan sedang dan hubungan lemah.
5. Karakteristik teknik Restoran M yang memiliki hubungan positif dengan karakteristik teknik Restoran M lainnya perlu menjadi perhatian karena apabila terjadi perubahan pada karakteristik teknik Restoran M tersebut maka karakteristik teknik Restoran M lainnya juga akan berubah.
6. Dalam melakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas dilihat dari nilai kepentingan relatif diatas 4%. Berdasarkan nilai kepentingan relatif diatas 4%, maka prioritas perbaikan diberikan terhadap Restoran M yaitu:

- a. Setiap makanan dan minuman memiliki standar kualitas dan kuantitas bahan-bahan (31,80%).

Sebaiknya Restoran M melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Menetapkan standar kualitas bahan baku yang akan digunakan.
- Memilih pemasok yang mampu menyediakan bahan baku sesuai standar.
- Setiap makanan dan minuman memiliki standar kualitas bahan baku yang digunakan sehingga kualitas makanan dan minuman stabil.

- b. Menghitung harga pokok makanan dan minuman (15,90%).

Sebaiknya Restoran M melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Menentukan harga jual yang lebih sesuai dengan harga pokok makanan dan minuman yang disediakan.
- Menghitung harga pokoknya yaitu dengan menggunakan harga standar bahan baku dikalikan dengan kuantitas bahan baku yang digunakan, agar jangan sampai menetapkan harga jual yang terlalu tinggi dibandingkan harga pokoknya.

- c. Menyediakan bahan-bahan yang cukup untuk semua menu makanan dan minuman (12,72%).

Sebaiknya Restoran M melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Selalu membeli bahan baku ketika bahan baku sudah berada pada kuantitas tertentu sehingga cadangan bahan selalu tersedia.
- Membuat pencatatan jumlah bahan baku yang dibutuhkan dan melakukan pemesanan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.
- Untuk bahan baku yang tahan lama, misalnya seperti berasa dan bumbu bisa dibeli seminggu sekali tetapi untuk bahan baku yang tidak tahan lama sebaiknya dibeli setiap hari agar bahan baku selalu segar.

- d. Karyawan menginput dengan benar pesanan yang diantarkan kepada konsumen (7,95%).

Sebaiknya Restoran M melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Saat konsumen telah selesai memesan makanan dan minuman, karyawan harus mengulang kembali pesanan konsumen tersebut untuk memastikan bahwa tidak terjadi kesalahan dalam mencatat pesanan konsumen.

- Melatih karyawan dalam menginput pesanan kedalam sistem informasi di komputer, agar tidak ada kesalahan dalam memasukkan data kedalam komputer

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, J. M., & Bordoloi, S. K. (2014). 8th Edition. *Service Management Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Goetsh, D. L., & Davis, S. (2014). 7th Edition. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Education Limited.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). 12th Edition. *Operations Management*. New York: Pearson Education, Inc.
- Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2018). 15th Edition. *Operations and Supply Chain Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Johnston, R., Clark, G., & Shulver, M. (2012). 4th Edition. *Service Operations Management Improving Service Delivery*. London: Pearson Education .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). 15th Edition. *Principles of Marketing*. United States of America: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). 15th Edition. *Marketing Management*. United States of America: Pearson Education, Inc.
- Rampersad, H., & Narasimhan, K. (2005). *Managing Total Quality Enhancing Personal and Company Value*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). 6th Edition. *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Stevenson, W. J. (2018). 13th Edition. *Operations Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wirtz, J., Chew, P., & Lovelock, C. (2014). 2nd Edition. *Essentials of Service Marketing*. Singapore: Pearson Education.

Referensi Dari Internet:

<https://www.bps.go.id/>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_makan