

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut:

1. Berdasarkan modus tingkat kepentingan, didapatkan hasil sebagai berikut:
  - 1) 10 (sepuluh) dari 11 (sebelas) karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen memperoleh nilai dengan bobot 5 (sangat penting):
    - Karyawan cepat dalam menerima pesanan konsumen.
    - Karyawan cepat dalam menanggapi kebutuhan konsumen.
    - Karyawan cepat membersihkan meja yang telah digunakan.
    - Makanan dan minuman yang diantar sesuai dengan pesanan.
    - Makanan dan minuman yang dipesan cepat datang.
    - Kualitas makanan dan minuman sesuai dengan harganya.
    - Makanan dan minuman yang disajikan segar.
    - Makanan dan minuman yang disajikan bersih.
    - Porsi makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harganya.
    - Rasa makanan dan minuman enak.
  - 2) 1 (satu) dari 11 (sebelas) karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen memperoleh nilai dengan bobot 4 (penting).
    - Tampilan makanan dan minuman menarik.
2. Konsumen D'Cost Seafood Restaurant Festival Citylink Mall Bandung memberikan penilaian terhadap kinerja D'Cost Seafood Restaurant masih berada dibawah nilai harapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari:
  - 1) Rata-Rata Tingkat Kepentingan Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Per Dimensi Sesuai Urutan:
    - Rata-rata Dimensi Daya Tanggap (4,83)
    - Rata-rata Dimensi Keandalan (4,76)
    - Rata-rata Dimensi Penampilan Hidangan (4,74)

- Rata-rata Dimensi Porsi Hidangan (4,51)
  - Rata-rata Dimensi Rasa Hidangan (4,43)
- 2) Rata-Rata Tingkat Kinerja Per Dimensi Sesuai Urutan:
- Rata-rata Dimensi Daya Tanggap (4,08)
  - Rata-rata Dimensi Rasa Hidangan (4,00)
  - Rata-rata Dimensi Penampilan Hidangan (3,89)
  - Rata-rata Dimensi Keandalan (3,83)
  - Rata-rata Dimensi Porsi Hidangan (3,76)
- 3) Kesenjangan Rata-Rata Tingkat Penilaian Kinerja dengan Tingkat Konsumen Per Dimensi:
- Rata-rata Dimensi Porsi Hidangan (-1,07)
  - Rata-rata Dimensi Keandalan (-0,91)
  - Rata-rata Dimensi Rasa Hidangan (-0,76)
  - Rata-rata Dimensi Penampilan Hidangan (-0,62)
  - Rata-rata Dimensi Daya Tanggap (-0,36)
- 4) Nilai Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Setiap Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen semuanya negatif:
- Porsi makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harganya (-1,07)
  - Kualitas makanan dan minuman sesuai dengan harganya (-1,06)
  - Makanan dan minuman yang dipesan cepat datang (-0,97)
  - Rasa makanan dan minuman enak (-0,76)
  - Makanan dan minuman yang diantar sesuai dengan pesanan (-0,69)
  - Makanan dan minuman yang disajikan segar (-0,65)
  - Makanan dan minuman yang disajikan bersih. (-0,64)
  - Tampilan makanan dan minuman menarik (-0,57)
  - Karyawan cepat dalam menanggapi kebutuhan konsumen (-0,55)
  - Karyawan cepat membersihkan meja yang telah digunakan (-0,28)
  - Karyawan cepat dalam menerima pesanan konsumen (-0,24)

3. Karakteristik teknik yang sebaiknya dibuat oleh D'Cost Seafood Restaurant Festival Citylink Mall Bandung untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu:
- 1) Memperbaharui standar operasional pelayanan (SOP)
  - 2) Mewajibkan karyawan membaca SOP dan melakukan tes tertulis kepada setiap karyawan.
  - 3) Melakukan penilaian kinerja setiap karyawan.
  - 4) Setelah pelayan menerima pesanan dari konsumen, pelayan harus membacakan ulang semua pesanan.
  - 5) Pada saat menyajikan makanan/minuman, pelayan mengecek kembali kesesuaiannya dengan pesanan.
  - 6) Menyesuaikan kapasitas produksi (tenaga kerja dan peralatan masak) dengan jumlah permintaan.
  - 7) Mengolah bahan baku menjadi bahan siap dimasak sekitar 2 jam sebelum jam makan.
  - 8) Menetapkan standar kualitas dan kuantitas bahan baku yang digunakan untuk setiap porsi makanan/minuman.
  - 9) Membuat standar kesegaran makanan/minuman
  - 10) Melakukan pemeriksaan kesegaran bahan makanan/minuman secara berkala dan sebelum diolah
  - 11) Bahan baku dicuci dahulu sebelum diolah
  - 12) Memeriksa kebersihan makanan/minuman sebelum disajikan kepada konsumen.
  - 13) Juru masak/minuman membuat standar tampilan makanan/minuman.
  - 14) Membuat kalkulasi harga pokok setiap porsi makanan/minuman, lalu menetapkan harga jualnya.
  - 15) Membuat standar resep pembuatan makanan dan minuman per porsi.
  - 16) Juru masak/minuman membuat makanan/minuman sesuai standar resep yang telah ditetapkan.

4. Terdapat 6 (enam) karakteristik teknik yang memperoleh nilai hubungan yang kuat dengan nilai 9 (sembilan), dan terdapat 10 (sepuluh) karakteristik yang memperoleh nilai hubungan sedang dengan nilai 3 (tiga).
5. Terdapat 10 (sepuluh) karakteristik teknik yang memiliki nilai kolerasi positif (+), yaitu:
  - 1) Memperbaharui standar operasional pelayanan (SOP) **dengan** mewajibkan karyawan membaca SOP dan melakukan tes tertulis kepada setiap karyawan.
  - 2) Memperbaharui standar operasional pelayanan (SOP) **dengan** melakukan penilaian kinerja setiap karyawan.
  - 3) Memperbaharui standar operasional pelayanan (SOP) **dengan** setelah pelayan menerima pesanan dari konsumen, pelayan harus membacakan ulang semua pesanan.
  - 4) Memperbaharui standar operasional pelayanan (SOP) **dengan** pada saat menyajikan makanan/minuman, pelayan mengecek kembali kesesuaiannya.
  - 5) Membuat standar resep pembuatan makanan/minuman per posi **dengan** menetapkan standar kualitas dan kuantitas bahan baku yang digunakan untuk setiap porsi makanan/minuman.
  - 6) Membuat standar resep pembuatan makanan/minuman per posi **dengan** membuat standar kesegaran makanan/minuman.
  - 7) Membuat standar resep pembuatan makanan/minuman per posi **dengan** membuat kalkulasi harga pokok setiap porsi makanan/minuman, lalu menetapkan harga jualnya.
  - 8) Membuat standar resep pembuatan makanan/minuman per posi **dengan** melakukan pemeriksaan kesegaran bahan makanan/minuman sesuai standar resep yang telah ditetapkan.
  - 9) Membuat standar resep pembuatan makanan/minuman per posi **dengan** juru masak/minuman membuat makanan/minuman sesuai standar resep yang telah ditetapkan.
  - 10) Memeriksa kebersihan makanan/minuman sebelum disajikan kepada konsumen **dengan** bahan baku dicuci dahulu sebelum diolah.

6. Terdapat 9 (sembilan) karakteristik teknik yang memperoleh nilai 8,88% sehingga sebaiknya lebih diprioritaskan untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya. Karakteristik tersebut adalah:
- 1) Memperbaharui standar operasional pelayanan (SOP).
  - 2) Mewajibkan karyawan membaca SOP dan melakukan tes tertulis kepada karyawan.
  - 3) Melakukan penilaian kinerja setiap karyawan.
  - 4) Menyesuaikan kapasitas produksi (tenaga kerja dan peralatan masak) dengan jumlah permintaan.
  - 5) Mengolah bahan baku menjadi bahan siap dimasak sekitar 2 jam sebelum jam makan.
  - 6) Menetapkan standar kualitas dan kuantitas bahan baku yang digunakan untuk setiap porsi makanan/minuman.
  - 7) Membuat kalkulasi harga pokok setiap porsi makanan/minuman, lalu menetapkan harga jualnya.
  - 8) Membuat standar resep pembuatan makanan dan minuman per porsi.
  - 9) Juru masak/minuman membuat makanan/minuman sesuai standar resep yang telah ditetapkan.

## **5.2. Saran**

Berikut adalah saran yang diharapkan dapat membantu memberikan masukan bagi Manajer Restoran D'Cost Seafood Restaurant Festival Citylink Mall Bandung dalam meningkatkan kualitas hidangan dan layanannya. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Agar bisa unggul dalam persaingan, perusahaan harus bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen perusahaan disarankan untuk:
  - 1) Menanyakan pendapat konsumen mengenai kualitas hidangan dan pelayanan yang diberikan untuk mengetahui apakah kualitas hidangan dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

- 2) Menyediakan kotak saran dan formulir masukan didekat kotak saran agar konsumen dapat memberikan kritik dan saran kepada perusahaan,
  - 3) Melakukan survey menggunakan angket guna mengetahui kepuasan konsumen secara periodik, misalnya 1 bulan sekali.
2. D'Cost Seafood Restaurant Festival Citylink Mall Bandung perlu memperhatikan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang memiliki nilai kesenjangan negatif dan melakukan perbaikan. Diketahui bahwa semua karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen memperoleh nilai negatif. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan terhadap karakteristik-karakteristik tersebut agar dapat meningkatkan kualitas hidangan dan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.
  3. D'Cost Seafood Restaurant Festival Citylink Mall Bandung diharapkan mempertahankan karakteristik teknik yang telah memperoleh nilai 5 karena karakteristik teknik tersebut dianggap sudah sangat baik. Sedangkan untuk karakteristik teknik yang nilainya masih dibawah 5 (lima) perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas hidangan dan pelayanan.
  4. Karakteristik teknik yang memiliki hubungan dengan nilai 9 (sembilan) dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen sebaiknya diutamakan untuk dilakukan perbaikan, lalu dilanjutkan dengan karakteristik teknik yang hubungannya memiliki nilai 3 (tiga).
  5. Karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) dengan karakteristik teknik lainnya perlu lebih diperhatikan karena perubahan pada satu karakteristik teknik akan berdampak positif (+) pada karakteristik teknik lainnya yang memiliki hubungan. Sebaliknya, apabila ada salah satu karakteristik teknik memiliki nilai yang buruk, maka ada kemungkinan karakteristik teknik lainnya yang memiliki hubungan dengan karakteristik teknik tersebut akan memiliki nilai yang buruk pula, sehingga dapat berpengaruh negatif pada karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang membuat konsumen tidak puas.

6. D'Cost Seafood Restaurant Festival Citylink Mall Bandung perlu melakukan perbaikan berdasarkan prioritas untuk meningkatkan kualitas hidangan dan pelayanan pada karakteristik teknik yang memperoleh nilai kepetingan relatif di atas 5%, disarankan sebagai berikut:
- 1) Memperbaharui standar operasional pelayanan (SOP) (8,88%)
    - Sebaiknya Manajer Restoran memperbaharui SOP yang sudah ada.
  - 2) Mewajibkan karyawan membaca SOP dan melakukan tes tertulis kepada setiap karyawan (8,88%)
    - Sebaiknya seluruh karyawan diwajibkan mempelajari serta menerapkan SOP yang telah ditetapkan. Manajer Restoran melakukan tes tertulis kepada karyawan guna memastikan setiap karyawan mengetahui dan memahami SOP dengan baik.
  - 3) Melakukan penilaian kinerja setiap karyawan (8,88%)
    - Sebaiknya Manajer Restoran melakukan penilaian kinerja setiap karyawan setiap bulannya untuk menjadi evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
  - 4) Menyesuaikan kapasitas produksi (tenaga kerja dan peralatan masak) dengan jumlah permintaan (8,88%)
    - Sebaiknya Manajer Restoran bersama Kepala Dapur menetapkan jumlah tenaga kerja dan peralatan masak yang sesuai dengan jumlah permintaan agar proses produksi (memasak makanan) bisa lebih cepat.
  - 5) Mengolah bahan baku menjadi bahan siap dimasak sekitar 2 jam sebelum jam makan. (8,88%)
    - Sebaiknya bahan baku diolah terlebih dahulu menjadi bahan siap masak guna meningkatkan kecepatan pelayanan dalam menyediakan pesanan konsumen.
  - 6) Menetapkan standar kualitas dan kuantitas bahan baku yang digunakan untuk setiap porsi makanan/minuman (8,88%)

- Sebaiknya Kepala Dapur membuat dan menetapkan standar kualitas dan kuantitas bahan baku yang digunakan untuk setiap porsi makanan/minuman agar kualitas rasa dan porsi tetap stabil.
- 7) Membuat kalkulasi harga pokok setiap porsi makanan/minuman, lalu menetapkan harga jualnya (8,88%)
- Sebaiknya Manajer Restoran melakukan kalkulasi harga pokok setiap porsi makanan/minuman guna menetapkan harga jual agar hidangan yang disediakan sesuai dengan harga yang dibayarkan konsumen.
- 8) Membuat standar resep pembuatan makanan dan minuman per porsi (8,88%)
- Sebaiknya Kepala Dapur membuat standar resep makanan/minuman per porsi dan diberikan kepada setiap juru masak yang ada, agar juru masak selalu memasak makanan/minuman sesuai dengan standar resep.
- 9) Juru masak/minuman membuat makanan/minuman sesuai standar resep yang telah ditetapkan (8,88%)
- Kepala Dapur melakukan pemeriksaan terhadap makanan/minuman yang telah siap disajikan, untuk memastikan bahwa juru masak/minuman membuat makanan/minuman sesuai dengan resep yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., Kumar, V., Day, G., & Leone, R. (2011). *Marketing Research: International Student Version* (10th ed.). Danvers, United States: John Wiley and Sons. Inc.
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. (2016). *Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat, 2013-2016*. Diambil kembali dari <https://jabar.bps.go.id/statistictable/2018/03/23/472/jumlah-restoran-rumah-makan-menurut-kabupaten-kota-.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2016). *Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik Kota Bandung, 2016*. Diambil kembali dari <https://bandungkota.bps.go.id/statistictable/2017/08/29/120/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-di-kota-bandung-2016.html>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Reading, Mass: Addison-Weshley.
- Fitzsimmons, J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th ed.). McGwar-Hill.
- Franceschini, F. (2001). *Advance Quality Function Deployment (QFD)*. Turin, Italy: CRC Press LLC.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operation Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Jacobs, F., & Chase, R. (2018). *Operations and Supply Chain Management* (15th ed.). New York: Mc Graw Hill.
- Jones, W. (2000). *Food Quality Analysis*. Noni Blessing Holdings.
- Krajewski, L., Malhotra, M., & Ritzman, L. (2016). *Operations Management: Procces and Supply Chains*. Edinburgh Gate: Pearson Education.
- Nahmias, S. (2009). *Production and Operation Analysis* (6th ed.). New York: Mc Graw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, 64, 21.

- Rampersad, H. (2005). *Managing Total Quality: Enhancing Personal and Company Value*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Reid, R., & Sandes, N. (2013). *Operations Management An Integrated Approach* (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2015). *Research Methods for Business* (7th ed.). Chichester, England: John Wiley.
- Taylor, B., & Russell, R. (2014). *Operations and Supply Chain Management* (8th ed.). Hoboken: John Wiley & Sons.