

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan :**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Pengolahan GAP 5 menunjukkan terdapat rasa ketidakpuasan terhadap jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan GAP 5. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 28 pernyataan yang tidak memuaskan. Pernyataan itu adalah kenyamanan suasana rumah makan, kebersihan peralatan makan, kebersihan ruangan makan (meja makan), ketersediaan tempat parkir yang memadai, keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan, keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan, kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen, kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen, kebersihan toilet rumah makan, kenyamanan pencahayaan pada rumah makan, kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen, kesesuaian minuman dengan menu, kesesuaian makanan dengan menu, kesigapan pelayan dalam melayani konsumen, kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan, kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman, ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen, kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen, kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen, keramahan pelayan dalam melayani konsumen, keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen, pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada, pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada, keamanan kendaraan di tempat parkir, kemudahan menemukan lokasi rumah makan, kemudahan

berkomunikasi dengan pelayan, ketersediaan fasilitas delivery makanan, ketersediaan makanan pendukung (saus).

2. Pengolahan GAP 1 menunjukkan terdapat ketidaktahuan manajemen terhadap harapan konsumen dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 1. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 18 pernyataan dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan. Pernyataan itu adalah kebersihan peralatan makan, kebersihan ruangan makan (meja makan), keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan, keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan, kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen, kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen, kebersihan toilet rumah makan, kenyamanan pencahayaan pada rumah makan, kesesuaian minuman dengan menu, kesesuaian makanan dengan menu, kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan, kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman, keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen, pengetahuan karyawan mengenai makanan yang ada, pengetahuan karyawan mengenai minuman yang ada, kemudahan menemukan lokasi rumah makan, ketersediaan fasilitas delivery makanan, ketersediaan makanan pendukung (saus).
3. Pengolahan GAP 2 menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa, dan kesesuaian spesifikasi yang diberikan sebanyak 10 pernyataan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 2. Pernyataan itu adalah kenyamanan suasana rumah makan, ketersediaan tempat parkir yang memadai, kesesuaian makanan yang disajikan dengan permintaan konsumen, kesigapan pelayan dalam melayani konsumen, kecepatan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen, keramahan pelayan dalam melayani konsumen, keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen, keamanan kendaraan di tempat parkir, kemudahan berkomunikasi dengan pelayan, dan ketersediaan makanan pendukung (saus).

4. Pengolahan GAP 3 menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa sebanyak 23 pernyataan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 3. Pernyataan itu adalah kenyamanan suasana rumah makan, kebersihan peralatan makan, kebersihan ruangan makan (meja makan), ketersediaan tempat parkir yang memadai, keanekaragaman variasi makanan yang ditawarkan, keanekaragaman variasi minuman yang ditawarkan, kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen, kebersihan minuman yang disajikan kepada konsumen, kebersihan toilet rumah makan, kenyamanan pencahayaan pada rumah makan, kesesuaian minuman dengan menu, kesesuaian makanan dengan menu, kesigapan pelayan dalam melayani konsumen, kemampuan pelayan dalam memberikan informasi makanan, kemampuan pelayan dalam memberikan informasi minuman, ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen, kecepatan pelayan dalam menyajikan pesanan konsumen, keramahan pelayan dalam melayani konsumen, keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen, keamanan kendaraan di tempat parkir, kemudahan berkomunikasi dengan pelayan, ketersediaan fasilitas delivery makanan, ketersediaan makanan pendukung (saus).
5. Pengolahan GAP 4 menunjukkan adanya kesenjangan terhadap penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang dilakukan yaitu sebanyak 8 pernyataan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 4. Pernyataan itu adalah kenyamanan suasana rumah makan, , kebersihan ruangan makan (meja makan), ketersediaan tempat parkir yang memadai, kenyamanan pencahayaan pada rumah makan, ketanggapan pihak rumah makan menangani keluhan konsumen, keramahan kasir dalam melayani transaksi pembayaran konsumen, keamanan kendaraan di tempat parkir, ketersediaan fasilitas delivery makanan.
6. Penyebab kegagalan yang terjadi terhadap ketidakpuasan pelanggan ditemukan dengan metode *Fault Tree Analysis* (FTA) dimana pencarian penyebab berdasarkan gap yang terjadi. Pernyataan yang dibuat dengan

*Fault Tree Analysis* (FTA) merupakan pernyataan yang termasuk prioritas 3 kategori model kano dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan *Fault Tree Analysis* (FTA).

7. Penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan adalah keterbatasan dana yang dimiliki oleh pihak manajemen rumah makan, penyusunan meja makan yang kurang pas dan manajemen yang tidak melakukan evaluasi kinerja dengan nilai RPN terbesar yaitu 420. Hasilnya dapat dilihat pada pengolahan *failure mode and effect analysis* (FMEA).
8. Usulan yang dapat diberikan melakukan kegiatan evaluasi, membuat jadwal pembersihan rutin untuk toilet rumah makan, pemasangan penyejuk ruangan di ruangan rumah makan, pemasangan tirai, pemasangan alat pembunuh serangga otomatis, menyediakan saus, penambahan area parkir, pemasangan alat penyemprot pengharum ruangan, penambahan alat kebersihan dan merapikan susunan meja makan.

## 6.2 Saran :

Berikut adalah beberapa saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya antara lain :

1. Pihak manajemen rumah makan harus lebih tanggap lagi terhadap keluhan pelanggan.
2. Memberikan arahan tentang cara kerja yang baik kepada seluruh karyawan rumah makan.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian mengenai pencarian penyebab kegagalan dengan menggunakan FTA dengan penyebab kegagalan berdasarkan gap yang terjadi dari pernyataan yang termasuk ke dalam kategori model kano *Indifferent*, *Questionable*, dan *Reverse*.
4. FTA, FMEA dan Usulan yang diberikan dapat lebih diperkaya, lebih detail dan lebih tegas.