

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan dan uraian diatas dapat diambil beberapa kesimpulan, berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa pengertian pelayan restoran terhadap manajemen orientasi layanan memiliki hubungan terhadap persepsi tentang kualitas jasa di benak konsumennya. Sedangkan hasil perhitungan menunjukkan korelasi yang cukup berarti antara keduanya. Berdasarkan ketentuan korelasi sebesar 0,578 termasuk korelasi yang cukup berarti.

Berdasarkan uraian koefisien korelasi pada bab sebelumnya, yakni untuk mengukur besarnya pengaruh manajemen yang berorientasi layanan terhadap persepsi konsumennya. Adanya hubungan menunjukkan bahwa persepsi konsumen restoran tentang kualitas jasa yang didapatnya dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam menerapkan orientasi layanan terhadap konsumennya. Perhitungan koefisien korelasi menunjukan angka 33,4 % yang berarti persepsi kualitas layanan konsumen dipengaruhi oleh keberhasilan manajemen menerapkan orientasi layanannya sebesar 33,4 %. Sedangkan sisanya, sebesar 66,6 % persepsi konsumen dipengaruhi faktor-faktor lain. Faktor tersebut dapat berupa penampilan fisik para pelayan, penampilan fisik produk yang dikonsumsi, atau pengaruh kesenjangan antara iklan dengan yang secara actual didapatnya.

Berdasarkan kuesioner orientasi manajemen berdasarkan layanan, responden menanggapi ada beberapa atribut yang sudah dianggap baik, seperti : Perilaku terhadap pelanggan, pencegahan kegagalan layanan, visi layanan, dan pelatihan layanan. Ada pula atribut dengan nilai merata antara tidak memuaskan, biasa dan memuaskan diantaranya : komunikasi standar layanan. Sedangkan atribut yang dianggap tidak memuaskan adalah : Teknologi layanan, pemulihan kegagalan layanan, servant leadership, dan imbalan layanan.

Berdasarkan kuesioner persepsi kualitas jasa, responden, tanggapan responden untuk atribut yang memuaskan adalah : Keahlian, kualitas hasil, waktu tunggu, kualitas layanan. Atribut yang dengan nilai merata adalah : Sikap, kualitas lingkungan, desain, factor social, valence. Atribut yang dianggap belum memuaskan adalah : Perilaku, kualitas lingkungan, dan ambient condition.

5.2 Saran

Setelah mempelajari peranan manajemen orientasi layanan terhadap persepsi kualitas jasa yang dimiliki konsumen, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Restoran Bakmi Jakarta, yakni :

Manajemen Bakmi Jakarta dapat memberikan kejelasan peran yang seharusnya dilakukan oleh para pelayan, melalui 4 alat, yaitu :

- Komunikasi : Menyampaikan kepada para pelayan tentang peran mereka dalam organisasi secara keseluruhan, menyampaikan visi, strategi dan filosofi perusahaan dan menyampaikan informasi tentang produk yang ditawarkan Bakmi Jakarta.
- Feedback / penilaian : Manajer harus dapat menilai performa para pelayan Bakmi Jakarta dengan cara yang tepat, misalnya ketepatan waktu tunggu, kecepatan pesan antar / delivery order.
- Confidence / kepercayaan diri : Kepercayaan diri sangat penting bagi pelayan, Bakmi Jakarta dapat melakukan pelatihan tentang communication skill, pelatihan dapat diarahkan untuk kemampuan menghadapi pelanggan, terutama mendengar dan mengerti keinginan pelanggan.
- Competence / kompetensi : Bakmi Jakarta memberikan pengetahuan teknis dalam melayani pelanggan.

Dalam hal teknologi layanan, cara terbaik agar pelayanan dapat disampaikan dengan baik adalah kombinasi yang tepat antara teknologi yang digunakan dan kemampuan orang yang menggunakannya. Jika penggantian teknologi terjadi terus menerus, pekerjaan akan menjadi tidak efisien dan bisa menjadi hambatan bagi perusahaan.

Untuk meningkatkan kegiatan supervisi, supervise harus dilakukan dengan control system yang baik, tidak hanya berdasarakan output yang tampak, tetapi juga memasukan aspek pelanggan yang memetingkan kualitas layanan.

Dalam hal pemberian imbalan, hal yang sangat vital bagi keberhasilan kualitas layanan disampaikan dengan baik adalah recognition (pengakuan) untuk para karyawan. Untuk mereka yang performanya luar biasa dapat diberikan reward (hadiah) untuk memotivasi mereka. Reward harus didukung dengan system pengakuan yang baik, tepat, dan adil. Bentuk reward dapat berupa

- Kompensasi dan isentif secara financial.
- Recognition Progam yang baik
- Reward Finansial untuk tim kerja

Dalam pencegahan kegagalan layanan, hal ini menyangkut kemampuan palayan untuk merespon ancaman kegagalan layanan. Kemampuan ini dapat berupa fleksibilitas, wewenang, dan kemampuan memecahkan masalah. Pencegahan kegagalan dapat ditingkatkan dengan aturan yang jelas, prosedur dan budaya perusahaan.