

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan Analisis untuk mengukur *Quality Function Deployment* dengan melakukan analisis terhadap dimensi SERVQUAL, peneliti menemukan kecenderungan bahwa kepuasan konsumen berada pada rentang baik. Ditemukan bahwa dimensi *Responsiveness* memiliki persentase yang paling tinggi, dan Dimensi *Reliability* yang paling rendah. Dengan demikian, meskipun saat ini kualitas layanan yang dimunculkan di dalam perusahaan sudah cukup baik, masih dapat dikembangkan lebih lanjut di kemudian hari, terutama dari dimensi *Reliability* sebagai variabel yang dinilai paling rendah.
2. Berdasarkan tahapan proses kerja, peneliti menemukan bahwa “pesanan diantarkan kepada konsumen” memiliki kecenderungan untuk dianggap sebagai bagian dari proses kerja yang dianggap paling penting, sekaligus memiliki kecenderungan untuk dianggap sebagai bagian dari proses kerja yang dianggap paling baik saat ini.
3. Didapat sebanyak 75% memiliki sangat puas, sebanyak 22% kurang puas, dan sebanyak 3% cukup puas, terhadap proses kerja yang membentuk HOQ (Senyum salam sapa karyawan, proses *take order* via menu yang ada, proses persiapan pesanan, proses pesanan diantarkan kepada konsumen, proses

pembayaran, dan proses pembersihan (*cleaning up*), dengan aktivitas penerapan control manager pada SOP agar berjalan baik, training karyawan & penguasaan product secara detail, dan peningkatan terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sebagai atribut proses yang penting untuk memunculkan kepuasan pelanggan.

5.2. Implikasi Manajerial

Sebagai sebuah restoran, Baso Rusuk OZT memiliki produk yang ditawarkan, dan juga memiliki jasa yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ini, layanan yang diberikan merupakan hal yang penting bagi para konsumen. Dengan demikian, perusahaan perlu mengedepankan adanya pelayanan yang berkualitas dan juga menerapkan pandangan mengenai kualitas di setiap bagian dari aktivitas usaha yang dilakukan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian bertujuan untuk melihat kualitas layanan sebagai cara yang mendukung House of Quality di lingkungan perusahaan.

5.2. Saran

5.2.1. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian dengan jumlah responden yang lebih besar, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan lebih lanjut

Peneliti menyarankan untuk dapat melakukan dalam berbagai situasi yang membutuhkan pelayanan, sehingga kualitas layanan dapat dilihat pada berbagai bidang bisnis

5.2.2. Bagi Perusahaan

Berdasarkan temuan dari QFD, peneliti memberikan saran untuk dapat mempertahankan kualitas layanan yaitu Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, Dimensi *Empathy*, Dimensi *Tangibles*, yang saat ini sudah dinilai baik oleh para konsumen

Berdasarkan temuan dari HOQ, peneliti memberikan saran untuk mempertahankan berbagai proses Senyum salam sapa karyawan, proses *take order* via menu yang ada, proses persiapan pesanan, proses pesanan diantarkan kepada konsumen, proses pembayaran, dan proses pembersihan (*cleaning up*) sebagai proses yang penting, terutama proses pesanan diantarkan kepada konsumen sebagai proses yang dianggap paling penting paling penting.