

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Makan Seteran Semarang adalah :

- Terdapat 35 faktor yang diinginkan oleh konsumen saat bersantap di suatu rumah makan, berdsarkan urutan tingkat kepentingannya, antara lain :
 1. Kelezatan makanan yang disajikan.
 2. Penyajian makanan dengan kondisi yang sesuai.
 3. Kebersihan ruangan area makan pada rumah makan.
 4. Keramahan petugas rumah makan dalam memberikan pelayanan.
 5. Kondisi peralatan makan dalam keadaan bersih.
 6. Kecakapan petugas rumah makan dalam membantu pelanggan.
 7. Kondisi toilet rumah makan dalam keadaan bersih.
 8. Ketepatan perhitungan harga pesanan.
 9. Kemampuan petugas RM untuk menjaga konsistensi rasa masakan.
 10. Keamanan tempat parkir.
 11. Kesesuaian menu dengan pesanan.
 12. Kondisi peralatan toilet rumah makan dalam keadaan bersih.
 13. Keamanan saat bersantap di rumah makan.
 14. Kemampuan petugas rumah makan memberikan informasi yang benar.
 15. Kondisi bangunan rumah makan dalam keadaan baik.
 16. Kejelasan pada daftar menu pesanan.
 17. Udara dalam rumah makan yang sejuk.
 18. Petugas rumah makan yang dapat berkomunikasi dengan baik.
 19. Pemberian potongan harga pada saat-saat/kondisi tertentu.
 20. Pemberian harga yg sesuai thdp menu makanan dan minuman yg tersedia.
 21. Petugas RM yang dapat dipercaya/bertanggung jawab saat bertugas.
 22. Cara komunikasi pihak rumah makan dalam mengatasi keluhan pelanggan.

23. Keamanan pada setiap transaksi (konsumen diberikan bukti transaksi).
 24. Kecepatan penyajian dalam pesanan konsumen.
 25. Kecepatan pelayanan yang diberikan dalam pembayaran.
 26. Nama baik rumah makan .
 27. Penampilan petugas rumah makan yang memakai seragam yang rapi.
 28. Tersedia beraneka ragam jenis makanan yang ditawarkan.
 29. Tersedia beraneka ragam jenis minuman yang ditawarkan.
 30. Tersedia beraneka ragam fasilitas pembayaran (tunai, debit, dan kredit).
 31. Kapasitas tempat untuk makan pada ruang makan.
 32. Kondisi penerangan yang baik.
 33. Penataan dekorasi yang menarik.
 34. Waktu buka rumah makan yang konsisten.
 35. Adanya kotak-kotak saran.
- Jika dibandingkan dengan rumah makan yang ideal dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen, posisi Rumah Makan Nglaras Rasa masih kalah dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan seperti :
 1. Kelezatan makanan yang disajikan, *customer need* No.7.
 2. Menyajikan makanan dengan kondisi yang sesuai, *customer need* No. 22.
 3. Kebersihan ruangan area makan pada rumah makan, *customer need* No. 1.
 4. Keramahan petugas rumah makan dalam memberikan pelayanan, *customer need* No. 25.
 5. Kondisi peralatan makan dalam keadaan bersih, *customer need* No. 3.
 6. Kecakapan petugas rumah makan dalam membantu pelanggan, *customer need* No. 17.
 7. Kondisi toilet rumah makan dalam keadaan bersih, *customer need* No. 4.
 8. Ketepatan perhitungan harga pesanan, *customer need* No. 13.
 9. Kemampuan petugas rumah makan untuk menjaga konsistensi rasa masakan, *customer need* No. 21.
 10. Keamanan tempat parkir, *customer need* No. 31.
 11. Kesesuaian menu dengan pesanan, *customer need* No. 14.

12. Kondisi peralatan toilet rumah makan dalam keadaan bersih, *customer need* No. 5.
 13. Keamanan saat bersantap di rumah makan, *customer need* No. 30.
 14. Kemampuan petugas rumah makan memberikan informasi yang benar, *customer need* No. 20.
 15. Kejelasan pada daftar menu pesanan, *customer need* No. 15.
 16. Petugas rumah makan yang dapat berkomunikasi dengan baik, *customer need* No. 19.
 17. Pemberian potongan harga pada saat-saat/kondisi tertentu *customer need* No. 34.
 18. Pemberian harga yg sesuai terhadap menu makanan dan minuman yg tersedia, *customer need* No. 33.
 19. Petugas rumah makan yang dapat dipercaya/bertanggung jawab saat bertugas, *customer need* No. 28.
 20. Cara komunikasi pihak rumah makan dalam mengatasi keluhan pelanggan, *customer need* No. 32.
 21. Kecepatan penyajian dalam pesanan konsumen, *customer need* No. 18.
 22. Nama baik rumah makan, *customer need* No. 26.
 23. Kondisi penerangan yang baik, *customer need* No. 10.
 24. Waktu buka rumah makan yang konsisten, *customer need* No. 27.
- Terdapat 43 *SQC/ technical response* atau usaha-usaha teknis yang perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, antara lain :
 1. Kemampuan petugas dapur menyajikan makanan yang lezat.
 2. Kemampuan petugas dapur menyajikan makanan yang bersih dan segar.
 3. Ketersediaan stok bahan makanan.
 4. Ketersediaan stok bahan minuman.
 5. Kemampuan petugas dapur menyajikan makanan dalam kondisi yang sesuai.
 6. Tingkat kebersihan rumah makan.
 7. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani konsumen.
 8. Tingkat kebersihan peralatan makan.

9. Tingkat kecakapan petugas dalam membantu konsumen.
10. Tingkat kebersihan toilet rumah makan.
11. Tingkat ketepatan perhitungan harga pesanan.
12. Kemampuan petugas rumah makan dalam menjaga konsistensi rasa masakan.
13. Tingkat keamanan tempat parkir.
14. Ketepatan penyajian menu sesuai dengan pesanan.
15. Tingkat kebersihan peralatan toilet rumah makan.
16. Tingkat keamanan saat bersantap di rumah makan.
17. Tingkat ketepatan informasi yang disampaikan petugas.
18. Kemampuan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.
19. Tingkat kelayakan bangunan rumah makan.
20. Tingkat kejelasan menu pesanan.
21. Tingkat kelayakan penyejuk udara yang digunakan.
22. Kapasitas penyejuk udara yang ada.
23. Kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik.
24. Kebijakan pemberian diskon pada saat-saat tertentu.
25. Patokan harga sesuai dengan rasa, porsi dan standar yang ada.
26. Tingkat tanggung jawab petugas dalam melayani konsumen.
27. Tingkat kejujuran petugas dalam melayani konsumen.
28. Kemampuan pihak rumah makan menghadapi dan menyelesaikan komplain dari konsumen.
29. Tingkat keamanan pada setiap transaksi.
30. Kemampuan petugas dapur mengolah masakan.
31. Kemampuan kecepatan petugas rumah makan dalam melayani pembayaran.
32. Image yang baik tentang rumah makan.
33. Tingkat kenyamanan saat bersantap di rumah makan.
34. Tingkat kerapihan penampilan petugas rumah makan.
35. Tingkat keanekaragaman jenis makanan yang ditawarkan.
36. Tingkat keanekaragaman jenis minuman yang ditawarkan.

37. Kelengkapan sarana/fasilitas pembayaran yang disediakan.
 38. Banyaknya daya tampung rumah makan.
 39. Kapasitas penerangan yang digunakan.
 40. Tingkat kelayakan penerangan yang digunakan.
 41. Kemampuan merancang dan membuat dekorasi ruangan yang indah dan menarik.
 42. Kemampuan pihak rumah makan dalam hal waktu buka yang konsisten.
 43. Kemauan pengadaan kotak saran.
- Terdapat 47 karakteristik desain dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen, antara lain :
 1. Menciptakan image rumah makan yang baik.
 2. Menciptakan suasana makan yang menyenangkan.
 3. Bentuk pelatihan peningkatan kejujuran petugas rumah makan.
 4. Bentuk pelatihan komunikasi mengatasi keluhan konsumen.
 5. Bentuk pelatihan petugas untuk cakap membantu konsumen.
 6. Bentuk pelatihan petugas untuk bersikap sopan dan ramah dalam melayani konsumen.
 7. Kelengkapan sarana keamanan yang ada di rumah makan.
 8. Frekuensi pembersihan rumah makan.
 9. Bentuk pelatihan petugas dapur dalam penyajian makanan dengan kondisi yang sesuai.
 10. Bentuk pelatihan petugas dapur dalam penyajian makanan yang lezat.
 11. Frekuensi pemberian bukti tanda transaksi.
 12. Bentuk pelatihan petugas dapur dalam menjaga konsistensi rasa masakan.
 13. Bentuk pelatihan petugas dapur dalam menyajikan makanan yang bersih dan segar..
 14. Bentuk pelatihan petugas keamanan
 15. Bentuk pelatihan peningkatan tanggung jawab petugas.
 16. Waktu pemberian diskon.
 17. Bentuk pelatihan petugas berkomunikasi dengan baik.

18. Frekuensi pengecekan penyejuk udara yang digunakan.
19. Frekuensi pembersihan peralatan toilet rumah makan.
20. Harga jual yang bersaing.
21. Frekuensi pengecekan pada menu pesanan.
22. Frekuensi pembersihan toilet rumah makan.
23. Frekuensi pengecekan bangunan rumah makan.
24. Peraturan mengenai penampilan petugas rumah makan.
25. Bentuk pelatihan penyampaian informasi.
26. Frekuensi pembersihan peralatan makan.
27. Luas ruang makan.
28. Jumlah dari banyaknya kartu kredit dan debit yang dapat digunakan.
29. Frekuensi pembersihan penyejuk udara.
30. Bentuk pelatihan petugas dapur menyajikan menu sesuai pesanan.
31. Jumlah petugas parkir.
32. Jumlah makanan yang ditawarkan.
33. Jumlah minuman yang ditawarkan.
34. Jumlah penyejuk udara.
35. Frekuensi pengecekan lampu yang digunakan.
36. Jumlah penerangan yang digunakan.
37. Frekuensi pengecekan dekorasi ruangan.
38. Letak kotak saran.
39. Frekuensi pengecekan isi kotak saran.
40. Frekuensi pengecekan stok bahan masakan.
41. Bentuk pelatihan pengetahuan menu yang ada.
42. Bentuk pelatihan petugas bagian kasir.
43. Bentuk pelatihan petugas dapur dalam cara mengelolah makanan.
44. Frekuensi pengecekan stok bahan minuman.
45. Bentuk pelatihan petugas dalam pembayaran.
46. Bentuk pelatihan petugas mencatat pesanan konsumen.
47. Peraturan jam kehadiran petugas rumah makan untuk mempersiapkan waktu buka dan pergantian shift kerja.

- Terdapat 68 karakteristik proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain dalam usaha pemenuhan kebutuhan di Rumah Makan Seteran Semarang, antara lain:
 1. Menjaga nama baik rumah makan.
 2. Melayani konsumen dengan senyuman, sopan, ramah dan cepat.
 3. Mengatasi keluhan konsumen secara baik/bersifat kekeluargaan.
 4. Mengatasi keluhan konsumen dengan segera, tanpa meninggalkan kesan buruk.
 5. Sebelum rumah makan buka, selalu melakukan pengecekan lampu.
 6. Mengucapkan terima kasih saat konsumen meninggalkan rumah makan
 7. Kasir mengecek pesanan konsumen.
 8. Menyediakan seragam petugas RM masing-masing bagian yang rapi, sopan dan menarik.
 9. Mengantar konsumen ke tempat duduk yang diinginkan.
 10. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam berkomunikasi dengan konsumen.
 11. Menggunakan bahasa Inggris yang baik dan benar dalam berkomunikasi dengan konsumen asing.
 12. Menyajikan makanan dengan kondisi yang seharusnya.
 13. Menambah air teh di gelas konsumen yang kosong.
 14. Memberikan asbak saat konsumen merokok.
 15. Menata dan memperhatikan letak pemasangan penyejuk udara.
 16. Menyambut konsumen yang datang.
 17. Memasang musik yang menyenangkan (musik instrumental).
 18. Kasir mengucapkan uang kembali dan memberikan struk pembayaran kepada konsumen.
 19. Setiap saat terjadi transaksi kepada konsumen
 20. Memasak sesuai resep.
 21. Mengamati dan memeriksa setiap konsumen yang datang.
 22. Membersihkan peralatan toilet yang digunakan pada saat membersihkan toilet.

23. Memberikan buku panduan cara bersikap sopan dan ramah kepada konsumen.
24. Pembuatan jadwal pembersihan toilet rumah makan.
25. Membuat jadwal pemeriksaan bangunan rumah makan.
26. Memberikan buku panduan cara menyambut konsumen.
27. Mengikuti aturan resep, bahan dan takaran bumbu masakan yang digunakan.
28. Memberikan daftar menu makanan, dan minuman.
29. Menambah menu makanan yang ditawarkan.
30. Menambah menu minuman yang ditawarkan.
31. Kasir mengucapkan total transaksi yang dilakukan konsumen.
32. Kasir mengucapkan jumlah uang yang diterima dari konsumen.
33. Menegur/memberi sanksi kepada petugas RM yang malas.
34. Kasir mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah selesai bertransaksi.
35. Menyampaikan informasi dengan jelas, benar dan dapat dimengerti konsumen.
36. Pada saat weekday petugas parkir 2 orang, dan pada saat weekend petugas parkir 3 orang.
37. Menata dan memperhatikan tata letak pemasangan lampu.
38. Memasang 1 alarm tanda bahaya di lokasi rumah makan yang strategis.
39. Meletakkan tabung pemadam kebakaran di tempat yang rawan.
40. Menyediakan kotak saran di dekat kasir.
41. Menyajikan makanan sesuai pesanan konsumen.
42. Menegur/memberi sanksi kepada petugas RM yang tidak jujur.
43. Semua petugas RM wajib mengetahui semua karakteristik menu yang ada
44. Pemberian diskon kepada pemilik kartu member saat bersantap di tempat.
45. Melakukan rekrutment petugas RM yang dapat berbahasa inggris.
46. Memperhatikan isi kotak saran.
47. Pengecekan dilakukan minimal 2 kali pada saat pemesanan.
48. Bahan makanan dicuci terlebih dahulu sebelum dimasak.

49. Mengikuti aturan cara memasak yang telah diajarkan.
 50. Membuat jadwal pengecekan penyejuk udara.
 51. Pembuatan jadwal pembersihan ruangan makan.
 52. Dapat memperbaiki kesalahan input data keuangan pada saat pembayaran.
 53. Mencatat pesanan konsumen dengan cepat, lengkap dan jelas.
 54. Melakukan perhitungan ruangan makan yang optimal.
 55. Pembuatan jadwal untuk membersihkan penyejuk udara yang digunakan.
 56. Membuat jadwal pengecekan dekorasi ruangan.
 57. Melakukan survey harga jual yang bersaing.
 58. Melakukan kerjasama dengan berbagai BANK untuk penyediaan mesin debit/ kredit.
 59. Menyediakan pembayaran secara debit dan kredit untuk bermacam-macam jenis kartu.
 60. Penyediaan freezer untuk menyimpan daging.
 61. Penyediaan kulkas untuk menyimpan bahan makanan dan minuman.
 62. Membuat sanksi untuk setiap pelanggaran peraturan penampilan.
 63. Membersihkan peralatan makan pada saat habis digunakan.
 64. Memastikan pesanan saat konsumen selesai memesan.
 65. Menggunakan computer.
 66. Menegur atau memberikan sanksi untuk setiap pelanggaran peraturan jam kehadiran petugas RM.
 67. Penentuan petugas RM yang menangani ketersediaan bahan masakan .
 68. Penentuan petugas RM yang menangani ketersediaan bahan minuman.
- Usulan-usulan yang dapat diberikan untuk merancang kualitas pelayanan Rumah Makan Seteran Semarang, dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen sesuai yang diinginkan konsumen adalah melakukan prosedur pelaksanaan proses yang telah ditentukan.
 1. Menjaga nama baik rumah makan.

Menjaga nama baik rumah makan adalah dengan cara memberikan pelayanan jasa maupun produk yang terbaik untuk konsumen. Apabila

konsumen merasa puas, konsumen dengan “*word of mouth*”-nya akan mempromosikan kepada kerabat, sahabat atau rekan kerja untuk datang bersantap ke rumah makan.

2. Memasang musik yang menyenangkan.

Pemilihan musik harus merupakan musik yang bersifat menenangkan, contohnya musik instrumental.

3. Menegur / memberi sanksi kepada petugas yang tidak jujur.

Jika ada petugas yang tidak jujur, jangan ditegur di depan konsumen atau di depan petugas lainnya, tetapi tegurlah secara pribadi. Dengan demikian ia berkesempatan untuk memperbaiki diri tanpa pemikiran negatif orang lain tentang dirinya.

4. Mengatasi keluhan konsumen dengan baik / bersifat kekeluargaan.

Jika ada konsumen yang komplain, pihak rumah makan harus menanggapi dengan baik, walaupun konsumen yang salah, pihak rumah makan harus tetap bersikap baik dan bersikap kekeluargaan untuk menyelesaikannya.

5. Mengatasi keluhan konsumen dengan segera, tanpa meninggalkan kesan buruk.

Jika ada konsumen yang komplain, harus segera dicari tahu apa yang menyebabkan ia komplain, dan setelah itu segera lakukan tindakan untuk mengatasi komplain tersebut. Dengan demikian konsumen tidak akan merasa sangat kesal dan berkesan buruk terhadap rumah makan.

6. Selengkapnya dapat dilihat di halaman 5-92.

Diharapkan dengan terlaksananya usulan-usulan yang diberikan, dapat menjawab dan mewakili semua *customer needs* yang ada.

Dengan melaksanakan semua karakteristik proses yang telah diurutkan berdasarkan prioritas pada QFD tahap 3, maka dapat mewujudkan karakteristik desain di QFD tahap 2. Kemudian karakteristik desain merupakan spesifikasi untuk menunjang tercapainya technical response pada QFD tahap 1, yang pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diinginkan.

6.2 Saran

Saran- saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah :

- Rumah Makan Seteran Semarang sebaiknya dapat lebih memperhatikan dan memahami keinginan konsumen, dengan melaksanakan perancangan proses pelayanan yang telah disusun, sesuai dengan prioritas prosesnya.
- Sebaiknya perancangan untuk meningkatkan pelayanan di Rumah Makan Seteran Semarang dapat dilakukan secara terus menerus, terjadwal , dan terevaluasi. Hal ini disebabkan, ada kemungkinan kebutuhan konsumen yang akan terus berubah yang sesuai dengan tuntutan dan kemajuan jaman yang ada.