

BAB VI

KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan kuesioner didapatkan variabel-variabel beserta nilai gap (DINESERV) yang didapatkan sebagai berikut:

NO	PERNYATAAN	Harapan	Persepsi	GAP
Tangibles (Bukti Fisik)				
1	Restoran memiliki area makan yang menarik secara visual	4,06	2,9	-1,16
2	restoran memiliki menu yang mudah dibaca	4,26	3,37	-0,89
3	Restoran memiliki area makan yang <i>spaceny</i> memudahkan untuk bergerak	4,47	2,8	-1,67
4	Restoran menyediakan fasilitas tambahan	4,5	2,89	-1,61
5	Restoran menyediakan Stok Persediaan ayam	4,26	3,2	-1,06
6	Restoran menyediakan tempat kasir dan pembayaran non tunai	4,21	3,21	-1
7	Restoran menyediakan area antrian	4,36	2,67	-1,69
8	Restoran menyediakan tempat parkir yang aman	4,5	2,59	-1,91
Reliability (Kehandalan)				
9	Restoran Memiliki konsistensi rasa terhadap cabe	4,3	3,26	-1,04
10	restoran melayani pelanggan sesuai waktu yang dijanjikan	4,29	3,16	-1,13
11	restoran memberi tagihan sesuai dengan pesanan	4,34	3,47	-0,87
Responsiveness (Daya Tanggap)				
12	restoran cepat memperbaiki kesalahan dalam pelayanan	4,19	3,2	-0,99
13	restoran memberi usaha lebih untuk melayani pelanggan	4,1	3,07	-1,03
Assurance (Jaminan)				
14	Restoran memiliki karyawan yang bersih, rapi dan berpakaian pantas	4,46	2,87	-1,59
15	restoran dapat dipercaya dan konsisten dalam memberikan pelayanan	4,29	3,11	-1,18
16	Restoran memiliki karyawan yang sopan, ramah dan responsive terhadap kebutuhan pelanggan	4,36	3,19	-1,17
Empathy (Empati)				
17	restoran membuat pelanggan merasa spesial dan mengutamakan pelayanan pada pelanggan	4,16	3,17	-0,99

2. Setelah didapat nilai gap setiap atribut diatas untuk mendapatkan nilai ZOT maka diperlukan nilai minimum pelayanan yaitu 3 untuk mendapatkan grafik ZOT. Setelah diplot kedalam grafik ZOT maka variabel-variabel yang harus diperbaiki ada 6 yaitu area makan yang menarik secara visual; area makan yang *spacenya* memudahkan untuk bergerak; fasilitas tambahan; area antrian; tempat parkir yang aman; karyawan yang bersih rapi dan berpakaian pantas, berikut penjabaran variabel dibawah ini.

NO	PERNYATAAN	layanan harapan	Layanan Saat ini	layanan minimal
1	Restoran memiliki area makan yang menarik secara visual	4,06	2,9	3
2	Restoran memiliki area makan yang nyaman dan memudahkan untuk bergerak	4,47	2,8	3
3	Restoran menyediakan fasilitas tambahan	4,5	2,89	3
4	Restoran menyediakan area antrian	4,36	2,67	3
5	Restoran menyediakan tempat parkir yang aman	4,5	2,59	3
6	Restoran memiliki karyawan yang bersih, rapi dan berpakaian pantas	4,46	2,87	3

3. Untuk merancang solusi dapat digunakan metode QFD, dimana QFD memberikan 6 keinginan konsumen yang dijawab dengan respon teknis. Hasil akhir *House of Quality* (HOQ) didapatkan prioritas sebagai berikut:
 1. Pencahayaan yang tepat
 2. Tata letak yang tepat
 3. Pemeliharaan secara berkala
 4. Pencahayaan yang sesuai
 5. Memberikan penandaan yang
 6. Pengawasan dan pemantauan
 7. Pilihan furnitur yang tepat dan posisi meja & kursi
 8. Penerapan sistem antrian
 9. Pemilihan warna yang tepat
 10. Ketersediaan fasilitas pakaian
 11. Dekorasi menarik

6.2. Saran

1. Sebaiknya pihak Restoran Ayam Geprek Riski terus melakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan.
2. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Restoran Ayam Geprek Riski.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustimas Anwar, Liriski. 2017. *Pengaruh Dining Service Quality (DINESERV) Terhadap Customer Satisfaction dan Revisit Intention*. Universitas Brawijaya.
- Ladhari, Riadh. 2009. "A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research." *International Journal of Quality and Service Sciences* 1(2): 172–98.
- Mochamad, dkk. 2016. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran X dengan Menggunakan Metode DINESERV dan SERVQUAL*. Institut Teknologi Nasional (Itenas), Bandung.
- Ronaldo, dkk. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Dengan Integrasi Metode DINESERV, ZOT, dan QFD*. Universitas Katolik De La Salle. Manado.
- Setyo Rukmi, H., dkk. (2000). Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan dengan Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance*, *National Industrial Engineering Conference*, H: 31.
- Steven, P. Knutson, B. & Patton, M. 1995. DINESERV: A tool for Measuring Service Quality in Restaurant. *Journal of Cornell Hospitality Quarterly*. Vol.36 No.1pp.56.
- Stevens, Pete, et. Al. (1995). "DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants". *International Journal of Hotel and Restaurant Administration Quarterly*.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono dan Gregorius. 2016. *Service, Quality & satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta. Andi.
- Zeithaml, V.A, A. Parasuraman, dan L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception & Expectation*.