

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dalam mengukur kualitas pelayanan pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kesenjangan atau perbedaan antara jasa yang diharapkan konsumen dengan kenyataan kualitas jasa yang diterima konsumen secara keseluruhan pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dengan skor *gap* sebesar -0.78. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Jika dilihat berdasarkan setiap dimensi kualitas pelayanan, *gap* terbesar terjadi pada dimensi *tangibles* dengan skor *gap* sebesar -1.18 dan hasil Sig. (2-tailed) < 0.05, artinya terdapat perbedaan yang signifikan. Sedangkan *gap* terkecil terjadi pada dimensi *empathy* dengan skor *gap* sebesar -0.3 dan hasil Sig. (2-tailed) > 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan.
2. Tidak terdapat kesenjangan atau perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen atas harapan konsumen secara keseluruhan pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan. Hal ini dikarenakan, walaupun diketahui bahwa hasil skor *gap* 1 secara keseluruhan sebesar +0.13 yang artinya terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen atas harapan konsumen, namun berdasarkan hasil Uji T pada seluruh dimensi memiliki hasil Sig (2-tailed) > 0.05 artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan.
3. Tingkat kepentingan dan kinerja pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan diketahui bahwa masih terdapat atribut-atribut yang kepentingannya tinggi namun kinerjanya rendah sehingga perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan antara lain adalah:

- a. Fasilitas pelengkap yang disediakan (kursi, meja, wastafel, kamar mandi, dll) bersih dan dalam keadaan baik
- b. Fasilitas tempat parkir memadai dimana konsumen tidak kesulitan mencari tempat parkir
- c. Kesigapan dalam menangani permintaan konsumen
- d. Kecepatan dalam melayani pesanan take away
- e. Pihak rumah makan mengikuti protokol kesehatan seperti memakai masker, *face shield*, dan sarung tangan

5.2. Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Melakukan *preventive maintenance* untuk mencegah terjadinya kerusakan dengan melakukan pemeriksaan terhadap seluruh fasilitas pelengkap apakah dalam kondisi bersih dan dalam keadaan baik ataupun sebaliknya dengan menggunakan lembar periksa (*check sheet*) dan perawatan secara berkala seperti pembersihan meja, kursi setelah digunakan oleh konsumen, pembersihan kamar mandi dan wastafel secara rutin, serta melakukan *breakdown maintenance* sebagai bentuk tindakan perbaikan jika terdapat kursi, meja, wastafel, kamar mandi dalam keadaan rusak supaya dapat kembali dalam keadaan baik.
2. Pihak pimpinan memberikan pengarahan kepada tukang parkir untuk dapat meningkatkan efisiensi penggunaan tempat parkir dengan melakukan penataan posisi parkir baik mobil atau motor dengan benar sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah kapasitas kendaraan yang parkir.
3. Pihak pimpinan menyediakan masker, *face shield*, dan sarung tangan plastik, serta memberikan pengarahan kepada seluruh karyawan dalam menggunakan perlengkapan diri tersebut dengan benar. Hal ini dapat dijadikan sebagai salah satu standar operasional khususnya berkaitan dengan protokol kesehatan.
4. Pihak pimpinan dapat merekrut karyawan baru sebagai pelayan (*waitress*) dengan *job description* dan *job specification* yang dibutuhkan oleh rumah makan supaya diharapkan pelayanan rumah makan lebih sigap dalam

menangani permintaan konsumen serta mempercepat layanan pesanan *take away*.

5. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dilakukan analisis kualitas pelayanan dengan metode *servqual* bukan hanya menggunakan analisis *gap* 1 dan *gap* 5 saja melainkan keseluruhan yaitu *gap* 1, 2,3, 4, dan 5 sehingga dapat mengetahui secara detail penyebab terjadinya *gap* 5.

