

BAB 6 PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Rumah Makan Muara Kapuas, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tingkat kualitas pelayanan di Rumah Makan Muara Kapuas yang diukur dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* secara keseluruhan atribut memiliki *gap* yang negatif yaitu sebesar -0,627. *Gap* negatif terbesar adalah pada atribut tersedia stopkontak (colokan listrik) di sekitar area meja makan dengan *gap* sebesar -1,039. Sedangkan, atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* negatif terkecil adalah pada atribut pelayanan makanan yang dihidangkan sesuai dengan pesanan dengan nilai *gap* sebesar -0,273.
- b. Hasil analisis berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat enam atribut yang berada di kuadran I yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Atribut tersebut adalah tersedia stopkontak (colokan listrik) di sekitar area meja makan, fasilitas toilet yang bersih, fasilitas *playground* yang memadai, fasilitas mushola yang memadai, fasilitas wastafel yang bersih, dan tersedia kotak tisu pada seluruh meja makan.
- c. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* didapatkan respon teknis untuk perbaikan pada atribut berdasarkan hasil *brainstorming* antara peneliti dengan pemilik Rumah Makan Muara Kapuas. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap urutan prioritas dari respon teknis yang akan dilakukan perbaikan. Respon teknis yang mendapatkan prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan adalah respon teknis pengadaan alat kebersihan dan instruksi pembersihan toilet, kemudian respon teknis kedua adalah pengadaan kotak tisu di seluruh meja makan. Setelah itu, respon teknis dengan prioritas ketiga adalah pengadaan kabel dan stopkontak, instruksi pemeliharaan wahana *playground*, serta pengadaan karpet dan alat ibadah. Kemudian, respon teknis dengan prioritas keempat adalah pengadaan wastafel dan tempat sabun.

6.2. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada pemilik Rumah Makan Muara Kapuas adalah melakukan implementasi usulan perbaikan dari atribut yang membutuhkan perbaikan dengan mempertimbangkan keadaan dan kondisi keuangan Rumah Makan Muara Kapuas. Selain itu, manajemen Rumah Makan Muara Kapuas dapat mempertahankan kualitas layanan pada pelanggan dengan lebih mendengarkan keluhan dari pelanggan, dengan cara membuat kuesioner singkat dan menyediakan kotak saran di sekitar meja kasir. Saran dari responden adalah dengan melakukan perbaikan dan peningkatan pada fasilitas toilet, mushola, washtafel, dan stopkontak.



DAFTAR PUSTAKA

- Amindari, I., & Pradhanawati, A. (2019). Analisis kualitas pelayanan distribution channel pada UMKM Tahu Baxo Ibu Pudji di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 225-235.
- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan kualitas pelayanan pegawai dengan menggunakan integrasi metode importance performance analysis (IPA) dan quality function deployment (QFD). *Jejaring Administrasi Publik*, 5(1), 275-282.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asosiasi Toilet Indonesia. (2016). *Pedoman standar toilet umum sederhana area publik*. Jakarta: Asosiasi Toilet Indonesia
- Aulia, D., Rahmiati, & Thabrani, G. (2018). Mengukur kepuasan pasien RSI Siti Rahmah Padang atas kualitas pelayanan instalasi farmasi dengan metode IPA. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 18-27.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (2020, April 21). Data restoran dan rumah makan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Diakses tanggal 10 Oktober 2020 dari http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/218-restoran-dan-rumah-makan?id_skpd=23#
- Badan Pusat Statistik. (2012). Statistik restoran/rumah makan tahun 2011. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Statistik penyedia makanan dan minuman 2018. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811-828.
- Chase, R.B., & Erikson, W.J. (1988). The service factory. *The Academy of Management Executive*, 2(3), 191-196.

- Deo, P., Sanjaya, R., & Linda. (2017). Analisis kualitas layanan Lazada dengan menggunakan metode e-servqual dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1), 1-19.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). Service portraits in service research: a critical review. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 107-121.
- Engel, J.F., Blackweel, R.D., & Miniard, P.W. (1990). *Consumer behavior*. New York: Dryden Press.
- Erni, N., Sriwana, I., & Yolanda, W. (2014). Peningkatan kualitas pelayanan dengan metode servqual dan triz di PT XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2), 92-100.
- Gaspersz, V. (2008). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia.
- Haksever, C., & Render B. (2000). *Service management: An integrated approach to supply chain management and operations*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan servqual dan importance performance analysis di PT XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 67-75.
- Kotler, P. (2008). *Principle of marketing*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Kotler, P. (2009). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Precinte Hall.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance performance analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Masnun, A., Elsyra, N., Darojatillah, A.R., Poiran, P., & Wismar, T. (2020). Analisis pemeliharaan sarana bermain pada wahana Waterpark Muara Bungo. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 3(4), 16-25.
- Nie, W., & Kellogg, D.L. (1999). How professors of operations management view service operations. *Production and Operations Management*, 8(3), 339-355.

- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-169.
- Prananda, Y., Lucitasari, D., & Khannan, M. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), 1-11.
- Putro, S.W., Semuel, H., & Brahmana, R.K. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Sampson, S.E., & Froehle, C.M. (2006). Foundations and implications of proposed unified services theory. *Production and Operations Management*, 15(2), 329-343.
- Schmenner, R.W. (1986). How can service business survive and prosper. *Sloan Management Review*, 27(3), 21-32.
- Seuring, S.A. (2003). Outsourcing into service factories: an exploratory analysis of facility operators in the german chemical industry. *International Journal of Operations & Production Management*, 23 (10), 1207-1223.
- Sugianto J., & Sugiharto S. (2013). Analisis pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-10.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrianita, S.F., & Sidqi, M. (2019). Peningkatan kualitas pelayanan XY Express Wanajaya menggunakan integrasi servqual dan kano model. *Prosiding Nasional Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi*, 24(1), 442-448.
- Thabrani, G., Firman, & Azmi, N. (2017). Analisis peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien menggunakan importance performance analysis dan metode quality function deployment. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 6(2), 118-143.

- Tjiptono, F. (1997). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2007). *Service quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjoanoto, M.T., & Kunto, Y.S. (2013). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-9.
- Winanda, A.P., & Sriyanto, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan restoran cepat saji dengan metode servqual (service quality) dan IPA (importance performance analysis) (studi kasus Restoran Olive Fried Chicken). *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4), 1-6.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual) dan importance performance analysis (IPA) pada PT Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yasril, T., Dachriyanus, & Harmawati. (2019). Hubungan kualitas pelayanan dimensi servqual dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 694-705.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2000). *Service marketing*. New York: Mc Graw Hill International.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1985). Problem and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(1), 31-46.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: balancing perceptions and expectations*. New York: The Alfa Press.
- Zulganef. (2006). *Pemodelan persamaan struktural & aplikasinya menggunakan Amos 5*. Bandung: Penerbit Pustaka.