

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Restoran Oasis yang terletak di Jakarta memiliki kekurangan pada kecepatan, yang dimaksud kurangnya kecepatan ialah kecepatan atas hidangan yang diberikan dari area dapur menuju meja makan tamu, ini yang menimbulkan keresahan dan ketidaknyamanan tamu kepada restoran, jika ini dibiarkan maka tingkat emosi akan naik dan membuat hilangnya selera makan akibat lamanya menunggu. Ini yang sangat perlu diperhatikan oleh pihak restoran, namun keseluruhan yang didapat atas apa yang dianalisa oleh peneliti terhadap penelitiannya beberapa saat lalu bahwa, hasil yang didapat setelah berbagai macam cara dan metode dilakukan mendapatkan hasil. Dimana hasil yang didapat oleh peneliti cukup baik dan memuaskan.

Hasil ini didukung berdasarkan beberapa data yang akurat dimana penelitian ini mengukur tentang kepuasan pelayanan yang diberikan restoran terhadap konsumennya hingga konsumen mencapai kepuasan. Melalui teori teori para ahli dan pakar serta metodologi yang digunakan peneliti dapat menganalisa suatu proses pelayanan yang diberikan restoran. Dimana objek tersebut adalah Restoran Oasis yang terletak di Jakarta. Dalam menganalisa suatu proses pelayanan yang baik harus memiliki

faktor faktor pembanding yang dimana faktor tersebut berfungsi sebagai acuan pelayanan yang baik.

1. Hal utama yang berhasil didapat adalah sebuah sistem yang mengatur kegiatan dan peraturan yang berada diperusahaan. Yaitu *Standard Operational Procedure* (SOP). Dalam penelitian yang dikerjakan, SOP di restoran Oasis Jakarta sudah layak dan dapat diterima, begitu juga dengan peralatan/Inventory yang digunakan oleh restoran. Ini dilihat dari standard umum yang ada dengan restoran Oasis Jakarta. Untuk pelayanan yang diberikan peneliti membuat variable dimana Bukti fisik/Tangibles, kehandalan/Reliability, respon/Responsiveness, jaminan/Assurance, empati/Empathy telah dianalisis bersamaan dengan sample SOP/S1, kebersihan/S2, kerapihan/S3 akurasi/S4, respon/S5, pengetahuan/S6, kecepatan/S7. Dengan cara menggunakan CPM dimana dapat terlihat suatu aktifitas yang kurang efisien dan dapat di efisiensikan. Dari hasil CPM yang terlihat bahwa dalam pemrosesan makanan terbilang lambat, ini didukung dengan data yang disampaikan panelis bahwa kecepatannya belum mencapai maksimal. Ini mendapatkan hasil yang kurang baik bagi perusahaan.
2. Walaupun hasil yang diberikan terhadap kecepatan kurang baik namun keseluruhan pelayanan yang diberikan pihak restoran dari awal hingga akhir pelayanan mendapatkan hasil yang

memuaskan/baik. dengan skala numerik 1-6 dan restoran Oasis Jakarta mendapatkan nilai 4,42 yang dimana skala hedonik mendapat hasil diatas SUKA. Hasil tersebut didukung oleh teori dan persepsi para pakar serta telah diuji dengan perhitungan ANAVA dan LSD (*Least Significant Different*). Keseluruhan pelayanan konsumen mendapatkan kepuasan walaupun masih belum maksimal dan masih dapat dimaksimalkan.

3. Pelayanan yang diberikan oleh Restoran Oasis Jakarta terbilang baik dan memuaskan dimana SOP perusahaan menjadi pengaruh yang sangat penting untuk mencapai hasil yang memuaskan. Dengan diberikannya pelayanan pelayanan sesuai dengan SOP perusahaan.

5.2 Saran

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti beberapa saat lalu telah mendapatkan hasil. Hasil tersebut mencapai kesimpulan dan saran, dimana saran tersebut dapat berguna untuk perusahaan yang dimana telah menjadi objek penelitian. Adapaun saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil CPM yang dianalisa dalam masalah kecepatan terbilang cukup lambat, maka pihak restoran khususnya area kitchen harus memaksimalkan dan mengkoreksi lebih jauh lagi dalam pembuatan makanan untuk para konsumen. Membuat dan

memperbaiki lagi sistem yang sudah ada dan diperbarui. Karena ini akan berdampak untuk seluruh elemen yang terdapat di restoran.

2. Untuk para waiters/pelayan jika merasakan pembuatan makanan sudah terlalu lama dan membuat konsumen tidak nyaman maka pihak restoran harus mencari solusi agar pelayanan menjadi lebih cepat. Ini diperuntukan konsumen yang sudah menunggu terlalu lama. Maka konsumen berhak mendapatkan makanan ringan/kue kecil sebagai permintaan maaf atau biasa disebut *apologize cake*. Ini berguna untuk menstabilkan perasaan kecewa dan tidak nyaman akibat keterlambatan makanan.
3. Dalam setiap periode tertentu perlu adanya analisa dari semua kegiatan yang ada dari sektor restoran, dapur, serta office. Berfungsi untuk melihat apakah pelayanan dan kegiatan sudah baik atau belum agar tidak ada lagi masalah dalam pelayanan yang membuat konsumen tidak merasa nyaman.