

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana Waroeng Spesial Sambal (SS) memberikan pelayanan sesuai keinginan pelanggan. Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Kualitas pelayanan di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta

Setelah dilakukan pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner, kemudian dilakukan pengolahan data kuesioner untuk kualitas pelayanan yang telah diterapkan saat ini menggunakan *Microsoft Excel* diperoleh hasil yang Sangat Baik untuk lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil yang Sangat Baik ini perlu dipertahankan di Waroeng Spesial Sambal atau bahkan ditingkatkan lagi untuk melebihi kebutuhan pelanggan.

2. Penerapan *quality function deployment* di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta

Terdapat beberapa respon teknik dengan peringkat terbesar, yaitu:

- a. Memberikan *training* kepada karyawan baru. Respon teknik ini menjadi peringkat pertama karena melakukan *training* merupakan hal yang penting untuk karyawan baru agar mengerti bagaimana kinerja yang baik dan benar.

- b. Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Pelatihan pelayanan ini dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.
- c. Menerapkan SOP perdivisi. Respon teknik ini dapat menerapkan kinerja yang maksimal karena karyawan fokus dengan pembagian divisinya masing-masing.
- d. Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan. Kemudahan pelanggan dalam pemesanan merupakan hal penting yang juga harus diperhatikan agar pelanggan tidak merasa bingung pada saat melakukan pemesanan.
- e. Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik. Hal ini perlu diperhatikan karena jika terjadi kerusakan pada fasilitas di Waroeng SS dan tidak segera diperbaiki, maka akan membuat pelanggan merasa tidak nyaman atau terganggu.
- f. Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya. Kebersihan merupakan hal yang sangat sensitif, terlebih lagi di tempat makan. Karena itu kebersihan harus selalu terjaga dan diperhatikan.

B. Saran

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peningkatan kualitas di Waroeng SS dapat dilakukan berdasarkan peringkat terbesar pada respon teknik yaitu melakukan *training* kepada karyawan baru.

2. Sebaiknya Waroeng SS melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencantumkan perusahaan pesaing pada *house of quality* untuk perbandingan penilaian.

C. Keterbatasan penelitian

1. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan seperti atribut - atribut yang digunakan dalam penelitian ini hanya terfokus pada pelayanan dan tidak memasukkan atribut lainnya.
2. Tidak ada analisis pesaing pada penelitian ini, karena hanya berfokus pada Waroeng SS dan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.