

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis penelitian maka dapat diperoleh kesimpulan, sebagai berikut :

1. Karakteristik keinginan dan kebutuhan konsumen Rumah Makan Khas Betawi yang dianggap penting yaitu, rasa makanan yang lezat, tempat yang nyaman, harga terjangkau, pelayanan yang cepat dan tepat, area parkir yang luas, fasilitas toilet yang bersih, sistem antrian pembelian yang teratur, kemasan *catering* higienis, fasilitas tempat ibadah yang bersih, selalu tersedia menu yang tetap.
2. Tindakan perbaikan yang sebaiknya dilakukan agar memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen Rumah Makan Khas Betawi, yaitu :
 - a. Rasa makanan yang lezat, maka tindakan yang harus dilakukan yaitu memilih bahan baku yang berkualitas, pantas dan harga yang kompetitif, menambahkan alat pemasakan, menjaga kebersihan makanan dan area pemasakan dengan menyediakan wastafel dan drainase.
 - b. Tempat yang nyaman, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu tetap menjaga dan menambahkan fasilitas penunjang lainnya, mengganti alat kebersihan yang lebih lengkap, menyediakan tempat sampah di bawah wastafel, menjaga kebersihan kemasan dan memasang kamera CCTV disetiap sudut ruangan dan area parkir.
 - c. Harga terjangkau, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu pemilihan bahan baku berkualitas dengan harga terjangkau tetapi tetap memiliki kualitas, memilih kualitas bahan yang digunakan untuk pengemasan yang sesuai dengan permintaan konsumen, memberikan fasilitas dalam bentuk kemasan *catering* dengan menyediakan sendok plastik dan air mineral.

- d. Pelayanan yang cepat dan tepat, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu mengganti alat masak yang lama dengan yang lebih modern, mengganti kemasan dengan yang lebih simple dan menarik, menambah fasilitas alat pemasakan dan pengemasan, menjaga keamanan bagi pekerja.
- e. Area parkir yang luas, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu menambah luas dan mengaspal lahan parkir, membuat garis pembatas antar kendaraan, menyediakan cctv disetiap sudut area parkir serta dijaga oleh petugas parkir dan menyediakan alat kebersihan khusus.
- f. Fasilitas toilet yang bersih, maka tindakan yang harus dilakukan yaitu menyediakan alas kaki dan pegangan untuk lansia serta tersedia tisu disetiap toilet, menyediakan alat kebersihan dan tempat menyimpan barang milik konsumen, menjaga lantai toilet agar tidak licin.
- g. Sistem antrian pembelian yang teratur, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu mengganti alat yang masak yang sederhana dan lebih modern, menyediakan tempat duduk khusus untuk konsumen dan memberikan nomor urut pesanan, menyediakan cctv khusus area pemesanan.
- h. Kemasan *catering* higienis, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu menjaga kebersihan area pengemasan, menyediakan sarung tangan plastik serta menggunakan bahan kemasan yang berkualitas dengan harga yang kompetitif, menyediakan alat masak yang modern, menyediakan tisu serta sendok plastik dan memberikan kemasan khusus untuk makanan yang berkuah, dan menggunakan label pada kemasan.
- i. Fasilitas tempat ibadah yang bersih, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu menyediakan sajadah dan mukena, menyediakan loker tempat menaruh barang, menyediakan alas kaki untuk wudhu, menyediakan alat kebersihan serta membersihkan lantai agar tidak licin, membersihkan sajadah dan mukena serta menggantinya jika sudah tidak layak, menyediakan cctv di area tempat ibadah.

- j. Selalu tersedia menu yang tetap, maka tindakan yang perlu dilakukan yaitu selalu mengecek ketersediaan bahan-bahan makanan dan masakan.

5.2. Saran

Saran yang di berikan berdasarkan hasil analisa tersebut, adalah :

1. Pihak Rumah Makan Khas Betawi sebaiknya fokus kepada 10 karakteristik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen berdasarkan prioritasnya.
2. Tindakan perbaikan yang di lakukan berdasarkan 6 aspek teknis yang memiliki hubungan kuat, sedang dan lemah.
3. Untuk penelitian selanjutnya metode *Quality Function Deployment (QFD)* ini dapat dikembangkan dengan analisis Strategi Pemasaran yang tepat.

