

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan dari pelanggan Restoran Bakso Mukidi yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan adalah Rasa, Tampilan menu yang menarik, Kehigienisan makanan dan perlengkapannya, Keragaman dan variasi menu makanan, Porsi minuman dan makanan, Harga makanan, rasa nyaman rumah makan, Lokasi tempat, cepatnya penyajian, kebersihan ruangan makan, Sikap serta penampilan karyawan, Kecepatan transaksi, Tempat parkir yang luas, Penjelasan Pramusaji, dan Promosi. Sementara itu untuk Persyaratan teknik Restoran Bakso Mukidi terdiri dari Pasokan bahan mentah, Penyimpanan bahan mentah, Proses Persiapan, Proses memasak, Proses layanan kepada pelanggan, Proses membersihkan ruang, serta Proses mencuci perlengkapan. Pihak dari rumah makan Bakso Mukidi harus fokus serta mencoba memperbaiki terhadap prioritas kebutuhan pelanggan yang pertama selain harga, yaitu rasa dari restoran bakso mukidi yang dinilai dari beberapa pelanggan yang sering berubah-ubah.
2. Berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan, yang diprioritaskan adalah harga yang memiliki bobot absolut tertinggi diikuti kemudian dari segi rasa dan diikuti kecepatan penyajian. Sementara itu berdasarkan perhitungan bobot absolut persyaratan teknik yang paling perlu diperbaiki pelayanan kemudian di bagian pemasakan. Bobot relatif dan bobot absolut persyaratan teknik secara sebagian besar memiliki urutan prioritas yang sama, perbedaan urutan hanya ada di bagian pembersihan dan bagian pencucian perlengkapan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dari pihak peneliti sebagai bahan masukan terdiri dari untuk pihak bakso mukidi dan untuk penelitian selanjutnya karena penelitian ini memiliki keterbatasan, adalah sebagai berikut :

1. Untuk pihak bakso mukidi seharusnya memperhatikan lebih di proses pemasakan, yang selanjutnya fokus memperhatikan di bagian pelayanan kepada pelanggan.
2. Untuk pihak Restoran Bakso Mukidi sebaiknya melakukan survei kepuasan konsumen secara rutin, supaya dapat meningkatkan mutu produk serta layanan. Sebab dengan hal itu akan membuat kondisi usaha yang selalu dinamis, untuk mencapai tujuan membuat kondisi usaha yang berubah-ubah diperlukan perbaikan yang terus-menerus sesuai dengan prinsip peningkatan kualitas produk dan layanan.
3. Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan objek penelitian di tempat lain.
4. Untuk memperdalam pada penelitian berikutnya diharapkan lebih untuk lebih banyak mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi misalnya fokus kepada metode selain QFD karena keterbatasan pihak peneliti dalam objek penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Bakso Mukidi, sehingga penelitian berikutnya diharapkan bisa lebih baik.
5. Untuk penelitian berikutnya diharapkan untuk lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sampel, karena keterbatasan pihak peneliti dalam pengambilan sampel, yaitu hanya 75 sampel yang diambil sebagai responden sehingga penelitian berikutnya perlu dikembangkan dalam jumlah pengambilan sampel.