

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil perhitungan mean menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki nilai yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik) sangat penting bagi kepuasan pelanggan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan yang sangat besar.
2. Berdasarkan perhitungan Analisa GAP *score* kualitas pelayanan restoran cernis dikatakan bahwa pelanggan banyak yang merasa kurang puas dengan tersedianya fasilitas internet yang lancar (wifi), pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar.
3. *House of Quality* menetapkan langkah perbaikan yang dapat diupayakan oleh pihak manajemen restoran cernis dengan meningkatkan kualitas fasilitas yang ada pada restoran cernis dan memperhatikan lagi selera pelanggan tentang musik, sehingga pelanggan nyaman saat makan di restoran cernis.

5.2 Saran

Saran – saran dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya pihak manajemen perusahaan lebih memfokuskan perhatiannya pada atribut – atribut pelayanan yang mempunyai ranking prioritas tinggi.
2. Dalam penelitian ini, pembentukan *Technical Requirement* sebagai jawaban terhadap kualitas pelayanan atribut berdasarkan pada *Voice of Customer* yang cenderung kualitatif. Disarankan bagi peneliti selanjutnya bisa mengembangkan lagi menjadi yang lebih spesifik sampai pada tindakan teknis pelaksanaan perbaikan.
3. Pada kajian yang lebih mendalam tentang QFD sebaiknya melibatkan berbagai disiplin ilmu yang berkaitan dengan kepuasan dan kepentingan pelanggan.