

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan dan saran

5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terdapat kepuasan konsumen Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Konsumen menilai aspek bukti fisik seperti kebersihan tempat, kerapian penampilan karyawan, serta ke higienisan peralatan sudah cukup baik. Namun, masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan realita terutama pada atribut penampilan karyawan yang memiliki nilai gap terbesar -0,3. Artinya, aspek ini masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan konsumen secara maksimal.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan memperoleh respon positif, menunjukkan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya. Meskipun demikian, kualitas rasa makanan konsisten masih menjadi perhatian utama dengan nilai gap terbesar -0,54, menunjukkan perlunya peningkatan kualitas rasa makanan agar tetap stabil dan sesuai harapan pelanggan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pelayanan dari karyawan dinilai cepat tanggap, namun terdapat sedikit kesenjangan terutama dalam proses pemesanan dengan nilai gap terbesar -0,14, ini menunjukkan bahwa respons cepat dalam waktu ramai atau padat perlu terus ditingkatkan.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Jaminana dari pelayanan cukup baik, terutama dalam rasa aman mengkonsumsi produk gap terbesar +0,46,. Namun, masih terdapat kekurangan pada

pemahaman karyawan terhadap menu dengan gap terkecil -0,37. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan atau pembekalan lebih baik bagi karyawan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati mendapatkan penilaian paling tinggi dari responden dengan gap terbesar +0,83, terutama pada perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati merupakan kekuatan utama Dapur Bunda Iseh dan menjadi faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.

6. Keseluruhan dimensi *SERVQUAL*

Secara umum, nilai rata-rata gap keseluruhan adalah 0,23, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan Dapur Bunda Iseh telah memenuhi bahkan sedikit melebihi ekspektasi konsumen, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi

5.1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Peningkatan konsisten rasa makanan

Mengingat kualitas rasa makanan yang tidak konsisten merupakan keluhan utama, Dapur Bunda Iseh disarankan untuk menetapkan standar resep dan proses pengolahan yang baku serta melatih seluruh karyawan dapur agar dapat menjaga kualitas rasa yang sama setiap harinya.

2. Perbaikan penampilan dan kerapian karyawan

Penampilan menjadi bagian dari kesan pertama bagi konsumen. Oleh karena itu, pemilik usaha dapat memberikan pedoman atau seragam khusus untuk meningkatkan profesionalitas dan penampilan karyawan.

3. Pelatihan karyawan secara berkala

Untuk meningkatkan pemahaman terhadap menu serta kemampuan pelayanan, sebaiknya Dapur Bunda Iseh mengadakan pelatihan berkala bagi karyawan, khususnya dalam aspek komunikasi dan pengetahuan produk.

4. Evaluasi layanan saat jam sibuk

Dapur Bunda Iseh perlu melakukan evaluasi proses pelayanan terutama saat jam sibuk agar tetap responsif terhadap keluhan konsumen. Penambahan personal atau sistem antrian bisa menjadi solusi.

5. Mempertahankan nilai empati

Karena dimensi empati menjadi keunggulan, pemilik usaha] mempertahankan budaya pelayanan yang ramah dan penuh perhatian terhadap konsumen, sebagai pembeda dari pesaing lainnya.

6. Peningkatan berkelanjutan dan pengukuran berkala

Dapur Bunda Iseh disarankan untuk terus melakukan survei kepuasan konsumen secara berkala guna memantau perubahan persepsi konsumen dan menyesuaikan strategi pelayanan yang tepat.