

## Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Dapoer Kim Karawang

[Antonius Iskandar Yahya](#)<sup>1\*</sup>, [Aloysius Filio Preludi Kristianto](#)<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

\*Email: [anton@akparnhi.ac.id](mailto:anton@akparnhi.ac.id)

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

### Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

### ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan mengkaji tingkat kualitas pelayanan di restoran Dapoer Kim Karawang. Penelitian ini dilaksanakan di restoran Dapoer Kim Karawang dengan populasi tamu restoran sebanyak 83 orang. Metode Penelitian yang dipergunakan adalah metode yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan analisis kontinum. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) tingkat pelaksanaan aspek *tangible* memiliki skor rata-rata sebesar 919,00; 2) Tingkat pelaksanaan aspek *reliability* memiliki skor rata-rata sebesar 797,00; 3) Tingkat aspek *responsiveness* memiliki skor rata-rata 631,00. 4) Tingkat pelaksanaan aspek *assurance* memiliki skor rata-rata 754 5) Tingkat pelaksanaan aspek *emphaty* memiliki nilai rata-rata 990. Hasil keseluruhan analisis pada tingkat 1) *tangible* berada pada kategori Baik; 2) *reliability* berada pada kategori cukup; 3) *responsiveness* berada pada kategori kurang; 4) *assurance* berada pada kategori cukup; 5) *emphaty* berada pada kategori baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kurang optimalnya kualitas pelayanan karyawan kepada tamu restoran Dapoer Kim Karawang.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Restoran, Dapoer Kim**

### ABSTRACT

*This study aimed to identify and analyzed the level of Service Quality At Dapoer Kim Restaurant Karawang. The results of this research are as follows: 1) the level of implementation of the tangible aspect has an average score of 919.00; 2) The level of implementation of the reliability aspect has an average score of 797.00; 3) The level of responsiveness aspect has an average score of 631.00. 4) The level of implementation of the assurance aspect has an average score of 754. 5) The level of implementation of the empathy aspect has an average score of 990. The overall results of the analysis at level 1) tangible are in the Good category; 2) reliability is in the sufficient category; 3) responsiveness is in the low category; 4) assurance is in the sufficient category; 5) empathy is in the good category. The conclusion of this research is that the quality of employee service to Dapoer Kim Karawang restaurant guests is less than optimal.*

**Keywords: Service Quality, Restaurant, Dapoer Kim**

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

## Pendahuluan

Kabupaten Karawang terkenal dengan sebutan kota “Lumbung Padi”. Berjalannya waktu, Karawang mengalami kemajuan di bidang industri. Oleh sebab itu para petani mulai beralih untuk menjadi buruh pabrik. Maka dari itu di masa sekarang ini banyak perusahaan-perusahaan luar yang ingin memindahkan produksinya ke Karawang. Dan juga pendapatan buruh pabrik di Karawang sangat menjajikan dan gaji buruh pabrik terbesar. Di karenakan jumlah buruh yang sudah mulai bertambah tiap tahunnya, maka dibangunlah fasilitas mendukung seperti *ATM*, *mini market*, sarana kesehatan, sarana ibadah, pusat pemadam kebakaran, kantor pos dan ada beberapa restoran di daerah Kawasan industri. Dengan demikian Kawasan Industri Mitra Karawang (KIM) mendirikan restoran Dapur KIM. Dengan adanya restoran agar para pekerja tidak bosan dengan makanan kantin dan mereka juga dapat memilih menu sesuai keinginannya masing-masing.

Restoran merupakan tempat yang diorganisir secara komersil yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik, berupa makanan maupun minuman. Menurut Rumekso (2002:2), restoran adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu, serta mempunyai fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Dalam hal ini Dapoer KIM Karawang merupakan restoran yang berada di kawasan industri, yang sengaja dibuat untuk melayani konsumen dari pabrik pabrik yang beroperasi di dalamnya. Karyawan pabrik mulai dari level operator sampai expatriat dapat menikmati berbagai menu di Dapur KIM Karawang.

Pelayanan yang baik dan optimal sangat dijaga oleh manajemen Dapoer KIM dalam memberikan kepuasan kepada semua konsumen. Menurut Lewisdan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180), kualitas pelayanan merupakan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Pelayanan menurut Moenir (2005:47), bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Salah satu unsur dalam proses terciptanya pelayanan yang baik adalah adanya *waiter / waitress* yang selalu siap sedia berinteraksi secara ramah dan membantu mendampingi konsumen selama dibutuhkan. yang profesional sangat berperan dalam memenuhi kepuasan pengunjung restoran. Dengan peran seorang *waiter/waitress* ini dapat disimpulkan bahwa selain *taking order* atau *up sale* suatu menu, dan juga dituntut untuk menciptakan suasana restoran nyaman mungkin, karena dapat mempengaruhi besarnya pendapatan restoran, dari banyaknya konsumen yang terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan oleh seorang *waiter / waitress* profesional.

Kotler, (2005: 57) menyatakan bahwa “kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan yang akan berdampak pada pendapatan sebuah restoran.

Skala *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian terhadap enam perusahaan jasa (1985, 1988, 1991, 1994) menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa.

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen menurut Zeithaml et.al. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut: “(1) *Tangibles*. *Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability*. *Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness*. *Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Assurance*. *Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*; and (5) *Empathy*. *The firm provides care and individualized attention to its customers*.”

Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap dan digunakan sebagai dasar skala *SERVQUAL*, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: (1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Setelah melakukan observasi secara langsung di Restoran Dapoer KIM Karawang, dimana restoran ini berkonsep *dine-in* dan *take-away*, dan menerima pesanan satu paket paket dengan nasi dan bisa juga secara *a'la carte* maupun pesan antar atau *delivery*. Menu makanan yang di ambil oleh Dapoer KIM Karawang bertema masakan nusantara serta design interior yang tertera di dinding dengan nama-nama tiap daerah sehingga membentuk peta nagara Indonesia. Restoran Dapoer KIM berlokasi di RUKO B. No 1 Kawasan Industri Mitra (KIM). Biasanya Dapoer KIM sering di pakai sebagai tempat *meeting* bagi expatriat setempat. Restoran Dapoer KIM sendiri menerapkan teknik pemesanan tempat melalui via telepon dimana tamu harus memastikan banyaknya jumlah pax agar tidak terjadi *overload*. Tamu juga bisa memesan *a'la carte* kepada pramusaji yang selalu membawa *captain order* untuk mencatat setiap pesanan. Maka dari itu peranan pramusaji sangat penting untuk memastikan bahwa setiap tamu dilayani dengan baik tanpa ada yang terlewat seorang pun. Berikut data kunjungan di Restoran Dapoer Kim Karawang:

Tabel 1. Data Kunjungan Di Restoran Dapoer Kim Karawang 2023

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	1.050
2	Februari	750
3	Maret	500
	Total	2.300

Sumber : Internal Menejemen Restoran Dapoer KIM Karawang, 2023

Walaupun pramusaji sudah tampil dengan cukup baik tapi penulis merasa masih ada celah dimana celah tersebut dapat menjadi kelemahan bagi para pramusaji yang dibuktikan dengan adanya beberapa *negative comment* dari para tamu yang *dine-in, take away, atau delivery*.

Tabel 2. Guest Comment Di Restoran Dapoer Kim Karawang Tahun 2023

No	Tanggal	Komentar
1	8 Maret 2023	Staff tidak ramah, dia tidak tersenyum sama sekali, dia adalah wanita yg berdiri di meja kasir. Aku membatalkan pesanan tempat ku untuk makan siang karena karena sikapnya tidak bagus.
2	18 Maret 2023	Saya biasa memesan nasi goreng cakalang, tetapi saya kecewa karena dari segi rasa dan taburan ikan tidak seperti biasanya, rasanya kurang gurih juga.
3	23 Maret 2023	Pelayan tidak peka terhadap keadaan sekitar, saya harus menunggu lama untuk mendapatkan sendok dan garpu yang baru padahal saya sudah memintanya untuk waktu yang lama.
4	25 Maret 2023	Saya kecewa karena tidak adanya pemberitahuan sebelumnya, bila melakukan pembelian diatas Rp 100.000, mendapatkan Disc. 25%, sehingga saya harus membayar tagihan bill dengan harga normal. Bila ada promo atau diskon lain kali di beri tahanan terlebih dahulu ke customer.

Sumber: Internal Menejemen Restoran Dapoer KIM Karawang, 2023

### Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan tersebut dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana bukti fisik yang ada di Restoran Dapoer KIM Karawang?
2. Bagaimana keandalan pramusaji di Restoran Dapoer KIM Karawang?
3. Bagaimana daya tanggap pramusaji di Restoran Dapoer KIM Karawang?
4. Bagaimana jaminan di implementasikan di Restoran Dapoer KIM Karawang?
5. Bagaimana kepedulian pramusaji di Restoran Dapoer KIM Karawang?

### Maksud Dan Tujuan Penelitian

#### Maksud Penelitian

Maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah penulis ingin mengungkapkan dan menganalisis permasalahan yang ada di Restoran Dapoer KIM Karawang untuk memberikan informasi kepada manajemen Restoran Dapoer KIM untuk dapat meningkatkan performa pramusaji agar mencapai kualitas pelayanan yang maksimal sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan.

#### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bukti fisik yang ada di Restoran Dapoer KIM Karawang.
2. Untuk mengetahui keandalan pramusaji di Restoran Dapoer KIM Karawang.
3. Untuk mengetahui daya tanggap pramusaji di Restoran Dapoer KIM Karawang.
4. Untuk mengetahui bagaimana jaminan di implementasikan di Restoran Dapoer KIM Karawang.

5. Untuk mengetahui kepedulian pramusaji di Restoran Dapoer KIM Karawang.

### **Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan pramusaji dan sebuah proses pembelajaran dimana mahasiswa akan berlatih untuk mengembangkan pola berfikir kritis, analitis, dan konseptual terhadap aspek – aspek tertentu di dunia industri dan Restoran.

#### 2. Manfaat Bagi Pihak Restorsn

Tugas akhir ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang bermanfaat, khususnya bagi Restoran Dapoer KIM Karawang, yang menjadi lokasi penelitian

#### 3. Manfaat Bagi Pembaca/ Pihak Lain

Membantu mempromosikan keberadaan akademik di tengah usaha jasa Restoran sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan dunia kerja yang professional dan kompeten dalam mempererat kerjasama dengan Restoran Dapoer KIM Karawang.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis secara deskriptif. Di mana metode ini adalah metode yang mengungkapkan mengenai masalah. Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2017:1) mengemukakan bahwa “metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Metode deskriptif menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018:48),”penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.”

Sedangkan menurut Nazir (2011:54), Metode penelitian deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta- fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.”

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi atau objek tertentu. Adapun Populasi dalam penelitian ini berjumlah 11 orang. Menurut Sugiyono (2013:117) “populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:214) “wawancara mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.” Sedangkan menurut Esterberg dalam buku Sugiyono yang berjudul “Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D” (2017:231) “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

Dari pendapat menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data atau metode wawancara adalah komunikasi antara penanya dengan penjawab untuk mendapatkan berbagai data yang berkaitan dengan objek penelitian. Dengan instrument yang digunakan oleh peneliti yaitu “daftar pertanyaan.” Dan wawancara ini ditujukan kepada tamu yang datang ke restoran serta untuk memperoleh data secara langsung sesuai dengan permasalahan yang terjadi.

2. Observasi

Menurut Riduwan (2004:104) “observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang di lakukan.” Kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan mengamati kejadian-kejadian yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di restoran Dapoer Kim Karawang. Dengan instrument yang digunakan yaitu “daftar ceklist”.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:219), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Disini penulis menyebarkan angket berupa kuesioner kepada tamu yang datang ke restoran.

4. Studi kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93), ”Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan, dimana teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti”. Dari pengertian menurut ahli di atas maka penulis menggunakan instrument seperti ; buku Tugas akhir, dokumen, dengan referensi yang sesuai dengan objek penelitian.

5. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:240), “Teknik pengumpulan data dengan dokumen berbentuk Tulisan, Gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau dokumen yang berbentuk catatan harian, sejarah, biografi, peraturan dan kebijakan”. Penulis mengambil data dokumen Berupa Foto, Gambar sebagai Bukti nyata dalam penelitian.

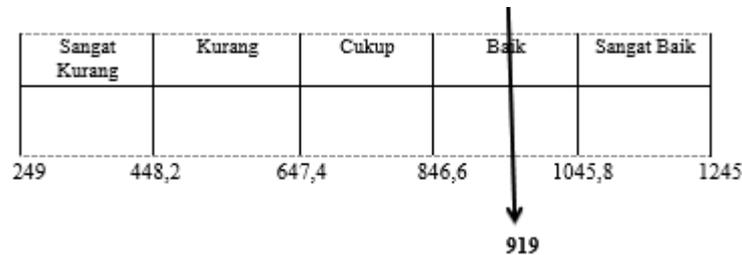
## Hasil Dan Pembahasan

Berikut Perhitungan dan Skala Interval dalam pengukuran yang di lakukan oleh penulis:

- Nilai Terendah :  $1 \times 3 \times 83 = 249$
- Nilai Tertinggi :  $5 \times 3 \times 83 = 1245$
- Range :  $1245 - 249 = 996$
- Rentang Skala (I) :  $\frac{996}{3} = 199,2$

### Analisis Tanggapan Tamu Tentang Pelaksanaan Aspek *Tangible* di Restoran Dapoer KIM Karawang

Berdasarkan perhitungan tabel kuisioner diatas didapatkan hasil sebagai berikut :



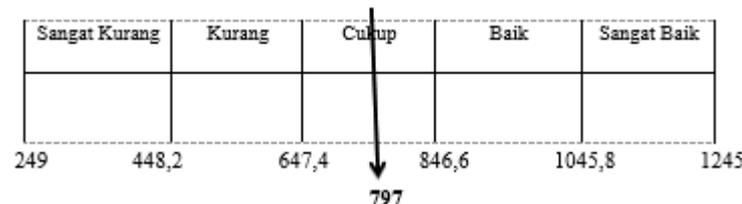
Sumber : Olahan Data Penulis, 2020

Gambar 1. Garis Kontinum Tanggapan Tamu Mengenai Aspek Tangible Restoran Dapoer KIM Karawang

Setelah melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuisioner yang didapat penulis oleh tamu yang datang ke Restoran Dapoer KIM Karawang, mengenai informasi data Aspek *Tangible* di Restoran Dapoer KIM Karawang, penulis menguraikan analisisnya yang dibagikan sebanyak 83 lembar. Hasil analisa diperoleh score 919 yaitu pada kategori Baik yang artinya aspek *tangible* di Restoran Dapoer KIM Karawang sudah baik tapi belum optimal.

### Analisis Tanggapan Tamu Tentang Pelaksanaan Aspek *Reliability* di Restoran Dapoer KIM Karawang

Berikut adalah rentang skala yang terjadi mengenai hasil pengolahan data kuisioner tentang Aspek *Reliability* di Restoran Dapoer KIM Karawang yang penulis sebarakan kepada tamu



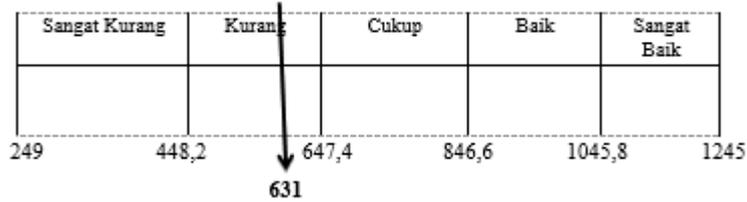
Sumber : Olahan Data Penulis, 2020

Gambar 2. Garis Kontinum Tanggapan Tamu Mengenai Aspek Reliability Restoran Dapoer KIM Karawang

Setelah melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuisioner yang didapat penulis oleh tamu yang datang ke Restoran Dapoer KIM Karawang mengenai informasi data Aspek *Reliability* di Restoran Dapoer KIM Karawang, penulis menguraikan analisisnya yang dibagikan sebanyak 83 lembar. Hasil analisa diperoleh score 797 yaitu pada kategori Cukup yang artinya aspek *reliability* di Restoran Dapoer KIM Karawang sudah cukup tapi belum optimal.

### Analisis Tanggapan Tamu Tentang Pelaksanaan Aspek *Responsiveness* di Restoran Dapoer KIM Karawang

Berikut adalah rentang skala yang terjadi mengenai hasil pengolahan data kuisioner tentang Aspek *Responsiveness* di Restoran Dapoer KIM Karawang yang penulis sebarakan kepada tamu.



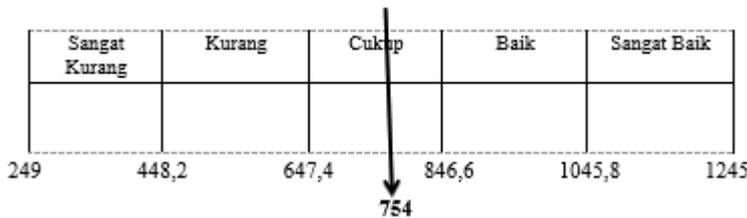
Sumber : Olahan Data Penulis, 2020

Gambar 3. Garis Kontinum Tanggapan Tamu Mengenai Aspek *Responsiveness* Restoran Dapoer KIM Karawang

Setelah melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuisioner yang didapat penulis oleh tamu yang datang ke Restoran Dapoer KIM Karawang mengenai informasi data Aspek *Responsiveness* di Restoran Dapoer KIM Karawang, penulis menguraikan analisisnya yang dibagikan sebanyak 83 lembar. Hasil analisa diperoleh score 631 yaitu pada kategori Kurang yang artinya aspek *responsiveness* di Restoran Dapoer KIM Karawang harus ada perubahan dan perbaikan.

### Analisis Tanggapan Tamu Tentang Pelaksanaan Aspek *Assurance* di Restoran Dapoer KIM Karawang

Berikut adalah rentang skala yang terjadi mengenai hasil pengolahan data kuisioner tentang Aspek *Assurance* di Restoran Dapoer KIM Karawang yang penulis sebarakan kepada tamu



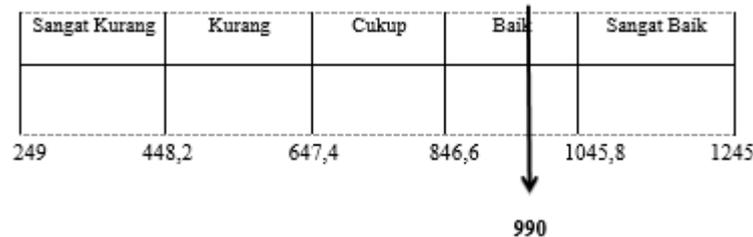
Sumber : Olahan Data Penulis, 2020

Gambar 4. Garis Kontinum Tanggapan Tamu Mengenai Aspek *Assurance* Restoran Dapoer KIM Karawang

Setelah melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuisioner yang didapat penulis oleh tamu yang datang ke Restoran Dapoer KIM Karawang mengenai informasi data Aspek *Assurance* di Restoran Dapoer KIM karawang, penulis menguraikan analisisnya yang dibagikan sebanyak 83 lembar. Hasil analisa diperoleh score 754 yaitu pada kategori Cukup yang artinya aspek *assurance* di Restoran Dapoer KIM Karawang sudah cukup tapi belum optimal.

## Analisis Tanggapan Tamu Tentang Pelaksanaan Aspek *Emphaty* di Restoran Dapoer KIM Karawang

Berikut adalah rentang skala yang terjadi mengenai hasil pengolahan data kuisioner tentang Aspek *Emphaty* di Restoran Dapoer KIM Karawang yang penulis sebarikan kepada tamu



Sumber : Olahan Data Penulis, 2020

Gambar 5. Garis Kontinum Tanggapan Tamu Mengenai Aspek *Emphaty* Restoran Dapoer KIM Karawang

Setelah melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuisioner yang didapat penulis oleh tamu yang datang ke Restoran Dapoer KIM Karawang mengenai informasi data Aspek *Emphaty* di Restoran Dapoer KIM Karawang, penulis menguraikan analisisnya yang dibagikan sebanyak 83 lembar. Hasil analisa diperoleh score 990 yaitu pada kategori Baik yang artinya aspek *tangible* di Restoran Dapoer KIM Karawang sudah baik tapi belum optimal.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dan didukung oleh data-data yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan kuisioner yg selanjutnya dianalisis tentang kualitas pelayanan di Restoran Dapoer KIM Karawang. Kemudian penulis mengambil kesimpulan yang dibagi menjadi masing-masing aspek yaitu sebagai berikut :

1. Aspek *Tangible* dapat terbilang BAIK yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuisioner yang diberikan kepada tamu, baik dari segi penampilan pramusaji, segi suasana restoran, maupun segi kedisiplinan pramusaji. Dimana nilai tertinggi diperoleh pada segi suasana dimana dapat diartikan suasana daripada Restoran Dapoer KIM sendiri sudah dapat memenuhi ekspektasi sebgaiian besar tamu. Sedangkan nilai terendah diperoleh pada segi kedisiplinan, dimana dapat diartikan bahwa sebagian besar tamu yang datang merasakan bahwa kedisiplinan daripada pramusaji masih harus ditingkatkan lagi.
2. Aspek *Reliability* dapat terbilang CUKUP yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuisioner yang diberikan kepada tamu, baik dari segi kecermatan pramusaji, segi standar pelayanan, maupun segi kemampuan menggunakan alat bantu. Dimana nilai tertinggi diperoleh pada segi standar pelayanan dimana dapat diartikan bahwa pramusaji yang ada sudah dianggap mumpuni dalam hal menerapkan standar pelayanan sesuai dengan SOP. Sedangkan nilai terendah diperoleh pada segi kemampuan menggunakan alat bantu, dimana dapat diartikan bahwa pramusaji yang ada masih belum mumpuni dalam hal menggunakan alat bantu yang harus ditingkatkan lagi.

3. Aspek *Responsiveness* dapat terbilang KURANG yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuisisioner yang diberikan kepada tamu, baik dari respon terhadap pelanggan, segi kecepatan dan ketepatan, maupun segi respon terhadap keluhan. Dimana nilai tertinggi diperoleh pada segi kecepatan dan ketepatan dimana dapat diartikan pramusaji bekerja secara cepat dan tanggap tanpa adanya kesalahan sedikitpun yang berdampak dapat memuaskan hati sebagian besar tamu. Sedangkan nilai terendah diperoleh pada segi respon terhadap keluhan, dimana dapat diartikan bahwa sebagian besar tamu yang datang kecewa dengan respon pramusaji ketika menghadapi keluhan tamu bahwa respon terhadap keluhan daripada pramusaji masih harus ditingkatkan lagi.
4. Aspek *Assurance* dapat terbilang CUKUP yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuisisioner yang diberikan kepada tamu, baik dari segi ketepatan waktu pramusaji, segi jaminan legalitas, maupun segi ketepatan biaya. Dimana nilai tertinggi diperoleh pada segi ketepatan biaya dimana dapat diartikan ketepatan biaya yang harus dikeluarkan ketika proses pembayaran sudah sesuai dengan perhitungan yang ada sehingga tamu merasa puas pada segi ini. Sedangkan nilai terendah diperoleh pada segi ketepatan waktu, dimana dapat diartikan bahwa sebagian besar tamu yang datang merasakan bahwa ketepatan waktu daripada pramusaji masih harus ditingkatkan lagi.
5. Aspek *Emphaty* dapat terbilang BAIK yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuisisioner yang diberikan kepada tamu, baik dari segi diutamakannya kepentingan pelanggan, segi keramahan pramusaji, maupun segi kesopanan pramusaji. Dimana nilai tertinggi diperoleh pada segi keramahan dimana dapat diartikan bahwa keramahan dalam pelayanan yang diberikan pramusaji sudah dapat memenuhi ekspektasi tamu. Sedangkan nilai terendah diperoleh pada segi diutamakannya kepentingan pelanggan, dimana dapat diartikan bahwa sebagian besar tamu yang datang merasakan bahwa tidak begitu memperhatikan keinginan dan kepentingan tamu daripada pramusaji masih harus ditingkatkan lagi.

Secara keseluruhan dari aspek *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, dan aspek *emphaty* di Restoran Dapoer KIM Karawang, sudah dapat dikatakan cukup. Akan tetapi cukup bukanlah suatu standar nilai yang baik, apalagi pembahasan ini mengenai kualitas pelayanan di restoran suatu Kawasan industri. Apabila kelima aspek ini memberikan dampak yang baik dan dapat diaplikasikan dengan benar dan sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Procedure*) Restoran tersebut, penulis menyakini tamu akan merasa nyaman dan datang kembali ke Restoran Dapoer KIM Karawang.

### **Saran**

Sebaiknya ada peningkatan pada segi kedisiplinan. Peningkatan tersebut dapat berupa pelatihan mengenai SOP yang berlaku, pemberian sanksi bagi pelanggar SOP, dan pemberian hadiah kepada pramusaji dengan tingkat kedisiplinan tertinggi. Selain itu peningkatan pada segi kemampuan menggunakan alat bantu. Peningkatan tersebut dapat berupa pelatihan secara berjangka dan dapat dilakukan dipraktikkan oleh pramusaji yang sudah berpengalaman. Pelatihan ini lebih difokuskan untuk mengasah cara menggunakan alat yang biasa ada di sebuah restoran, contoh seperti cara menggunakan mesin kasir yang baik dan benar. Perlunya peningkatan pada segi respon terhadap keluhan. Peningkatan tersebut dapat berupa pelatihan secara berjangka yang berfokus untuk melatih respon terhadap keluhan tamu dapat melakukannya dengan cara role – play, agar para pramusaji

terbiasa dan dapat mengatasi keluhan yang bermacam-macam Untuk respon terhadap pelanggan juga perlu adanya peningkatan dengan cara memberikan masukan secara lisan yang biasanya dilakukan oleh supervisor dan apabila ada pelanggan yang membutuhkan pramusaji harus siap dan bermata elang agar tau dimana pelanggan yang sedang membutuhkan bantuan maupun keluhan. Peningkatan pada segi ketepatan waktu. Peningkatan tersebut dapat berupa pelatihan komunikasi dan pelatihan kecepatan. Pelatihan komunikasi dengan departemen kitchen sangat dibutuhkan disini sehingga penyampaian estimasi waktu kepada tamu yang menunggu tidak akan salah yang dimana hal ini sangat rawan terhadap complain. Untuk pelatihan kecepatan, pramusaji dapat menerapkan mode role-play dimana menunjuk salah seorang pramusaji yang dinilai memiliki pergerakan yang cepat guna memberikan informasi bagaimana untuk bekerja cepat. Peningkatan diutamakan kepentingan pelanggan dengan cara menanyakan makanan yang dipesan pelanggan apakah keasinan atau ada yang kurang rasa dari makanan yang dipesan, itu dapat dilakukan dengan cara menyampaikan pendapat secara professional didepan tamu sehingga tamu pun merasa senang dengan adanya kehadiran kita. Hal ini harus dilakukan secara professional tanpa membedakan tamu

## Referensi

- Alliyah, Dwi, A, S.(2017). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 51 No. 2.
- Atmodjo, M.W. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta:Andi.
- Attwood, Margaret,&Dimmock, Stuart, 1999, Manajemen Personalia, Bandung:ITB.
- Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). Dasar – dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta:CV.Andi Offset.
- Brown, Andrew D, (1980). A Good Waiter Should Process Qualities Like Social Confidence. Great Britanian ; Person Education Limited.
- Damardjati, R.S. (1995). Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta:Gramedia Pustaka.
- Djaali. (2008). Skala Likert. Jakarta:Pustaka Utama.
- Hasibuan ,Malayu S.P. (1997). Manajemen Dasar Dan Kunci Keberhasilan. Jakarta:PT Gunung Agung.
- Marihot, Manullang. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:BPFE.
- Marsum W.A. (2005). Restoran dan segala permasalahannya. Edisi iv, Yogyakarta:Andi.
- Marsum W.A. (2016). Profesional waiter/Pamusaji ahli, Yogyakarta:Andi.
- Martin William B. (1984). Defining What Quality Of Service for you. Brow publisher, New York.
- Martin, William B. (1989). Providing Quality Service, Brown Publisher, New York.
- Martin William B. (2004). Quality Customer Service, Jakarta PPM.
- Moleong, Lexy J. (1991). Metode penelitian Kualitatif. Bandung:PT. Remaja Rusdakarya.
- Mullins J Laurie. (1996). Hospitality Management, Cassel Education, London.
- Ramli, K. (2011). Skala pengukuran dan instrumen penelitian.
- Sarwoto.(1991). Dasar-Dasar Organisasi Manajemen. Jakarta:Ghalia
- Sedarmayanti. (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja. Bandung:Mander Maju.

- Sugiyono. (2004). Memahami penelitian kualitatif, Bandung, CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2012). Memahami penelitian Kualitatif Bandung, CV Alfabeta
- Sukardi, Dewa Ketut. (2002). Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah. Jakarta:Rineka Cipta.
- Sulastiyono, Agus (2008). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta: Alfabeta.
- Supriyati. 2011. Metode Penelitian . Bandung:Labkat Press Unikom.
- Tahir. Muh. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan. Makassar:Universitas Muhammadiyah makassar
- VanWynsberghe, R., & Khan, S. (2007). Redefining case study. International Journal of Qualitative Methods, 6(2), Article 6.
- Walker, John R, and Lundberg, Donald E. (2001) 3 Edition, The Restaurant: From Concept to operation, Canada.
- Zeithaml, ValerieA., A. Parasurman & Leonard L. Berry. (1990). Delivering Quality Service. New York:The Free Press.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. (2009). Service Marketing – integrating customer focus across the firm (5th ed.) New York:McGraw-Hill.