BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dianalisis, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

Kualitas pelayanan di Restoran Sushi Hasha Demangan untuk indikator dimensi kualitas pelayanan dikategorikan baik dan positif. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menyatakan bahwa

1. Dimensi *Tangible* sebanyak 38% atau memilih sangat setuju dan 62% memilih setuju dengan *grooming* yang telah dijalan oleh karyawan sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga fasilitas yang mendukung bagi tamu.
2. Dimensi *Reability* sebanyak 41,3% memilih sangat setuju dan 58,5% memilih setuju yaitu *waiter/ss* memberikan informasi yang baik kepada tamu sehingga tamu dapat memahaminya dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.
3. Dimensi *Responsiveness* sebanyak 30% memilih sangat setuju dan 70% memilih setuju yaitu *waiter/ss* memberikan pelayanan dengan cepat dan dapat memberikan keinginan tamu.
4. Dimensi *Assurance* sebanyak 10% menjawab sangat setuju dan 90% menjawab setuju yaitu *waiter/ss* tetap menjaga *attitude* dalam pelayanan terbaik yang bisa memenuhi keinginan tamu sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

5. Dimensi *Empaty* sebanyak 16,7% menjawab sangat setuju dan 83,3% menjawab setuju yaitu *waiter/ss* memiliki rasa kepedulian kepada tamu sehingga bisa memahami keinginan tamu dan mengutamakan kebutuhan tamu tersebut.

Sebagai waiter/ss sudah menjalankan pelayanan yang baik kepada tamu, contohnya memberikan pelayanan sesuai SOP, memenuhi kebutuhan tamu, memberikan informasi yang jelas kepada tamu dan memiliki *grooming* yang baik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat bermanfaat dan membantu pihak Restoran Sushi Hasha Demangan, maka peneliti memberikan saran antara lain :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran kepada *waiter/ss* agar meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu agar dapat memberikan kepuasan lebih bagi tamu yang akan datanag
2. Diharapkan kepada waiter/ss, kasir dan juga supervisor dapat mempertahakan pelayanan yang baik dalam hal menangani keluhan tamu
3. Lebih ditingkatkan kembali dalam kebersihan demi kenyamanan para tamu yang akan berkunjung ke Restoran Sushi Hasha Demangan terutama binatang lalat.

DAFTAR PUSTAKA

_____. 2010. *Strategi Pemasaran Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi

_____. 2011. *Pemasaran Jasa Edisi Satu.* Malang : Bayu Media

Alma, B. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung : CV Alfabeta

E. S., & Sulastriningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta. Gava Media

Ismanto, J. (2020). *Manajemen pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.

Kotler, Philip dan AB. Santoso. 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium.Jilid I*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip. Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Priansa, D.J. (2017). *Komunikasi pemasaran terpadu pada era media sosial*.Bandung: CV Pustaka Setia.

Rawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputpindo.

Santosa, Teguh. 2017. *Marketing Strategic, Meningkatkan Mangsa Pasar dan Daya Saing*. Jakarta.

Sugiyono.2006. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung : Alfabeta.

Sunarno. 2000. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Angkasa.

Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.

Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual, Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Amal, Masyrifatul. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Aulya, Dhiyen Alfath. 2013. Analisa Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian. Semarang.

Lestari, Erina Ayu. Pengaruh Konfromitas dan Tipe Gaya Hidup pada Loyalitas Merek. Bandung.

Pangestika, Fidya. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi.Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Sri Situmeang, Lina. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. Medan.

Krisdianti, Dika Lambang. 2019. Pengaruh Kuaslitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. Malang.

Aulia, Maslikhatl dan Imam Hidayat. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset & Ilmu Manajemen*, Vol.6 No.5

Agung Tri Putranto, Dedek Kumara dan Siti Syahria. 2021. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dining. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, Vol.5, No.1

Firatmadi, A. 2017. *Pengaruh kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Kepada Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Journal of Bussiness Studies*, 2(2), 80-105.

Herviana, Vidya Sari Purnomo, dan Andjarwati, AI. 2013. *Terhadap Kepuasan Pembelian*. Semarang.

Ni Ketut Seminari dan Ni Made Arie Sulistyawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4, No.8

Sembiring, I. J., & Suharyono, A. K. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).

Yulianto, A.R. 2018. Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ekonomi, 20(2), 241-258

https://serupa.id/kepuasan-pelanggan-customer-satisfaction-pengertian-manfaat dimensi-dsb/ (Diakses pada tanggal 15 Mei 2024 Pukul 21.25)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jawaban Permohonan Penelitian

CV Rebus Mie Kuah
Jl. Demangan Baru No.20, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta
Telp : (0274) 557651

Sleman, 30 Oktober 2024

Yth
Ketua Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan
Up. Bp. Drs. Prihatno, M.M
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
Depok, Sleman
Yogyakarta

Menindaklanjuti surat dari Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta nomor 1117/Q.AMPTA/X/2024 perihal permohonan Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui mahasiswa atas nama:

Nama	: Regina Nicole Surbakti
No Mahasiswa	: 318101339
Jurusan	: D IV Pengelolaan Perhotelan
Semester	: XI (Sebelas)

Untuk melaksanakan Penelitian di Restoran Sushi Hasha Demangan Baru Yogyakarta terkait "Analisis Kualitas Terhadap Restoran Sushi Hasha Demangan Yogyakarta" selama 4 minggu, sejak 13 Oktober 2024 sampai dengan 13 November 2024, dengan catatan:

1. Tetap mengutamakan kepuasan pelanggan dan kelancaran layanan,
2. Survey dilakukan secara umum, terbatas dalam proses pembayaran.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

CV. REBUS MIE KUAH

Patrisius Susilo
HR Manager

Lampiran 2 Bimbingan Skripsi

YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

NAMA MAHASISWA : Regina Nicole Surbakti
NO. MAHASISWA : 31810/339
JUDUL PENELITIAN : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Restoran Sushi Hasha Semarang Yogyakarta

PERHOTELAN

PEMBIMBING 1 Hermawan Prasetyanto

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	10/10	Proposal Non sum → Sup V. Charter.	
	14/10 '24	[illegible]	
	27/11 '24	[illegible]	

PEMBIMBING II Heni Suslowati

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	14/10 '24	Tata tulis / sistematika penulisan	
		Sumber data, Metode penelitian	
		Hasil penelitian	
	17/10 '24	Hasil wawancara yang diambil	
		Penelitian terdahulu jabarkan.	
	29/11 '24	Revisi, tata tulis, Hasil pene	
		litian dll	
	5/12 '24	Abstrac dll dilengkapi	
		Pedoman wawancara	

YAYASAN PENDIDIKAN MARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

NAMA MAHASISWA : Regina Nicole Surbakti
NO. MAHASISWA : 31810139
JUDUL PENELITIAN : Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Sushi Hasha Denangan

PEMBIMBING 1 Hermawan Prasetyanto

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	9/12 2024	Kesimpulan disarankan	
		Saran harusnya apa	
	7/1 2025	Saran dan kesimpulan	
		di perbaiki	
	15/1 2025	[redacted]	
		[redacted]	

PEMBIMBING II Heni Sulistiawati

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	9/12-24	Perbaiki → tambahkan popolasi dan	
		Sampel dll	
	31/12/24	Perbaiki di hasil penelitian	
		kesimpulan dan saran	
		[redacted]	
	8/1-25	Abstrac, Kesimpulan dll	
	17/1-25	lengkapi kt pengantar dll	
		ACC Skripsi	

Lampiran 3 Foto Lokasi Penelitian

1. *Receptionist & waiting room*

2. *Playground*

3. *Smoking Room*

4. *Non Smooking Room*

5. *Lobby*

Lampiran 4 Kuisioner Penelitian

KUISIONER ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN SUSHI HASHA DEMANGAN YOGYAKARTA

Responden yang terhormat, saya Regina Nicole Surbakti dengan Nomor Mahasiswa 318101339 jurusan Pengelolaan Perhotelan ingin mohon bantuan dan kesediaannya untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini. Partisipasi responden akan kami hargai dan data yang terkumpul akan kami gunakan sebagaimana mestinya.

Inisial Nama :

Umur / Gender :

Pekerjaan :

Keterangan :

Sangat Tidak Setuju / STS :1

TidakSetuju / TS : 2

Setuju / S : 3

Sangat Setuju : 4

1. **Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	**3**	**2**	**1**
***Tangibility* (Berwujud)**					
1	Penampilan Waiter/ss rapi				
2	Fasilitas yang memadai				

3	*Waiting room receptionist* terasa nyaman				
***Reability* (Keandalan)**					
4	Waiter/ss memiliki *knowledge* yang baik				
5	Waiter/ss memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku				
6	Waiter/ss memiliki keterampilan yang baik				
***Responsiveness* (Daya Tanggap)**					
7	Waiter/ss tanggap terhadap keinginan *customer*				
8	Waiter/ss cepat dalam memberikan pelayanan kepada *customer*				
9	Waiter/ss memberikan informasi dengan tepat				
***Assurance* (Jaminan)**					
10	Waiter/ss memiliki sopan santun dalam memberikan pelayanan				
11	Waiter/ss mampu meyakinkan customer				
12	Waiter/ss mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
***Empaty* (Empati)**					
13	Waiter/ss berupaya memahami keinginan customer				
14	Waiter/ss mengutamakan kebutuhan tamu				
15	Waiter/ss memiliki rasa kepedulian terhadap tamu				

Lampiran 5 Wawancara

PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RESTORAN SUSHI HASHA DEMANGAN YOGAYAKARTA

1. Apakah makanan Jepang ini digemari kalangan muda saja ?
2. Apakah restoran menerapkan standart *grooming* sesuai SOP ?
3. Apakah sarana dan prasarana sudah memadai dengan kebutuhan tamu?
4. Apakah ada standart untuk menjadi *waiter/ss* di Restoran Sushi Hasha, seperti pengetahuan atau keterampilan?
5. Apakah *waiter/ss* memberikan pelayanan sesuai dengan SOP restoran ?
6. Apakah *waiter/ss* mampu meyakinkan tamu dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?
7. Apakah *waiter/ss* berupaya dalam memahami tamu ?
8. Apakah *waiter/ss* mengutamakan kebutuhan tamu dan memiliki rasa kepedulian terhadap tamu?