

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan dan harapan pelanggan pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta belum sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari atribut yang terdapat pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan sebesar 87,74%) sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (*action*). Atribut tersebut terletak pada atribut ke-3 pada dimensi *reliability* yang harus diperbaiki adalah keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 82,65%. Atribut ke-8 pada dimensi *empathy* yang harus diperbaiki adalah teknik olah pada menu catering diet bervariasi. Atribut ini memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 71,74%.
2. Prioritas perbaikan layanan berdasarkan metode IPA dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) yaitu atribut ke-3 pada dimensi *reliability*(keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen), atribut ke-8 pada dimensi *assurance*(teknik olah pada menu catering diet bervariasi), atribut ke-9 pada dimensi *assurance* (penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi), dan atribut ke-10

pada dimensi *empathy* (pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun).

6.2 Saran

Saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak catering diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta menyediakan layanan konsultasi gizi melalui layanan telepon pada jam kerja dan menyediakan layanan secara online sehingga memudahkan konsumen yang memiliki kesibukan tinggi dalam memesan catering diet.
2. Pihak catering diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta hendaknya melakukan variasi teknik olah supaya konsumen yang berlangganan dalam jangka panjang tidak bosan dengan menu yang dikonsumsi dari catering diet.
3. Pihak catering diet hendaknya dalam menyajikan makanan yang akan dikonsumsi di beri hiasan atau garnish agar tampilan makanan lebih menarik lagi untuk dikonsumsi konsumen catering diet.
4. Pihak catering diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta hendaknya melakukan penambahan penjadwalan khusus dan rutin untuk fasilitas *Healing Garden* yaitu sebanyak 3 kali dalam satu minggu mengingat saat ini fasilitas tersebut hanya berjalan 1 kali dalam satu minggu.