

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari uraian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 27 atribut DINESERV Grisee yang digunakan, 24 atribut sudah dinilai baik karena mempunyai nilai kinerja pelayanan sama dengan atau diatas angka 4,078 (nilai rata-rata bernilai baik). Hanya terdapat 3 atribut yang perlu dilakukan perbaikan dikarenakan mempunyai nilai kinerja pelayanan di bawah 4,078.
2. Atribut-atribut DINESERV Rumah Makan yang mempengaruhi penurunan kinerja layanan Grisee, adalah :
 - a. Pada area makan luas bergerak saat makan pada dimensi *tangibles* dengan nilai *mean* kinerja sebesar 3,98
 - b. mempunyai daftar menu yang ditampilkan secara menarik pada dimensi *tangibles* dengan nilai *mean* kinerja sebesar 3.93
 - c. mampu menjaga kecepatan dan kualitas layanan pada saat banyak pengunjung (jam sibuk) pada dimensi *responsiveness* dengan nilai *mean* kinerja 3.91
3. Solusi untuk perbaikan atribut-atribut DINESERV Grisee yang mempengaruhi penurunan kinerja layanan dengan penerapan metode QFD adalah:
 - a. Atribut kecepatan pelayanan diprioritaskan dengan nilai sebesar 74,54. Hal ini disebabkan besarnya permintaan pelanggan untuk di tingkatkan pelayannya.
 - b. Atribut Karakteristik daftar menu memiliki technical priority sebesar 70,56. Pelanggan memilih untuk pihak Grisee memiliki daftar menu yang tulisan jelas dan mudah dibaca, tercantum penjelasan untuk makanan dan minuman, tercantum harga secara jelas, dan tercantum foto makanan.

- c. Atribut area gerak makan saat duduk memiliki nilai 39,73..

6.2 **Saran**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh, saran yang dapat diajukan sebagai peneliti adalah :

Manajemen harus cepat tanggap dengan melakukan peningkatan kinerja pelayanan saat jam sibuk.. Menambahkan kelengkapan konten daftar menu kemudian mendesainnya ke dalam bentuk buku ataupun dalam bentuk lipat, dan pengaturan meja dan kurrsi sesuai hasil penelitian. Sedangkan saran untuk penelitian selanjutnya adalah, memakai metode QFD HOQ secara lengkap