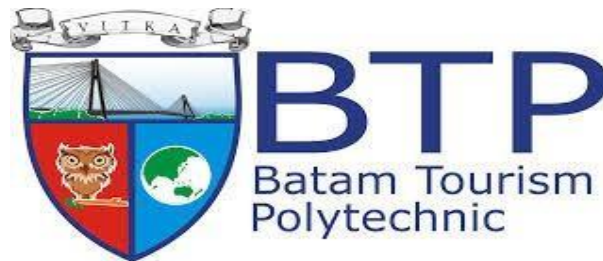


LAPORAN KEGIATAN
PENELITIAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI DOSEN



JUDUL
ANALISIS MUTU KUALITAS PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN RUMAH
MAKAN PAK NIN, BATAM

PENELITI
WAHYUDI ILHAM, S.I.KOM, MM.Par

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2023

PENELITIAN DOSEN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

Judul Penelitian : Analisis Mutu Kualitas Pelayanan pada Konsumen Rumah Makan Pak Nin, Kota Batam

Manfaat Sosial Ekonomi : Meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Pak Nin, Kota Batam

Nama Peneliti : Wahyudi Ilham, S.I.Kom., MM.Par

NIDN : 1013118406

Jabatan Struktural : Ketua Satuan Audit Internal

Program Studi : Manajemen Tata Hidang

Nomor HP : 081318719144

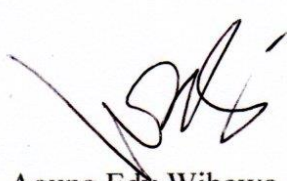
Email : wahyudi@btp.ac.id

Biaya penelitian : Rp. 2.000.000

Sumber Dana : Yayasan Vitka

Batam, 08 Agustus 2023

Mengetahui,
Wakil Direktur Bidang Akademik


Dr. Agung Edy Wibowo, SE., M.Si
NIDN: 1005067005

Dosen,


Wahyudi Ilham, S.I.Kom., MM.Par
NIDN: 1013118406

Mengetahui,
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Rosie Oktavia Puspita Rini, MM.Par

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah makan “Kapau Pak Nin” suatu usaha yang bergerak dibidang kuliner yang ada di Kota Batam. Rumah Makan Kapau Pak Nin ialah suatu rumah makan padang yang memiliki konsep yang berbeda dari rumah makan Padang lainnya yang berada di Kota Batam. Rumah makan yang berdiri pada tanggal 18 Desember 2021 memiliki konsep *self service* (suatu konsep pelayanan tanpa adanya staf/pelayanan dan pelanggan harus bisa melayani kebutuhannya sendiri). Persaingan yang semakin ketat diantara para pelaku dibidang kuliner semakin hari semakin ketat, bukan hanya fasilitas yang bagus yang membuat para pelanggan puas dan nyaman namun rasa dan kualitas mutu pelayanan juga sangat dibutuhkan oleh para konsumen. Rumah makan “Kapau Pak Nin” harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik untuk kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil *review* yang peneliti lakukan yang didapatkan dari data sekunder yaitu aplikasi/*google review*. Berikut ditampilkan *review* negatif *guest comment* di *Google Riview* :

Tabel 1.1 *Review Negatif Guest Comment* Rumah Makan Kapau Pak Nin

<i>Guest Comment</i> Rumah Makan Kapau Pak Nin	
1.	Antrian Panjang
2.	Konsep <i>Self Service</i> nya tanggung
3.	Tempat Prasmanannya kurang tertata
4.	Makanan nya rata-rata rasanya manis
5.	Cuci Tangan nya terlalu jauh

Sumber: Data diolah (2022)

Dari data di atas menunjukkan bahwa rumah makan “Kapau Pak Nin” mendapatkan *guest comment* yang negatif dikarenakan beberapa faktor diantaranya adalah konsep *Self service* yang nanggung karena untuk langkah awal yaitu piring dan nasi tetap dilayani oleh para pelayan dan langkah selanjutnya barulah para konsumen bisa memilih sendiri produk makanan-nya dan hal tersebut bisa membuat antrian konsumen menjadi panjang, tempat cuci tangan-nya yang terlalu jauh, serta tempat prasmanannya kurang tertata sehingga terlihat sempit dan berdesak-desakan. Hal-hal tersebutlah yang membuat konsumen merasa tidak nyaman.

Restoran berasal dari kata "restore" yang artinya mengembangkan atau memperbaiki, dan pengembalian atau pengulangan dari kata restore (restoration) yang kemudian berubah menjadi restaurant dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesianya restoran, Berikut adalah Penjelasan Seputar Pengertian Restoran, Tujuan Dan Jenis-jenis Restoran.

Berdasarkan tujuannya Restoran bertujuan untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan, restoran memiliki empat tujuan yaitu: Perdagangan, keuangan, kedudukan, kepraktisan (Harahap, 2021).

Sistem pengelolaan dan sistem penyajiannya, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu : restoran formal, restoran informal, dan restoran spesialis (Idrus, 2021). Rumah makan Kapau Pak Nin merupakan kategori restoran informal. Restoran informal memiliki pengertian yakni industry jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan

dan percepatan frekuensi pelanggan yang silih berganti. Ciri-ciri restoran informal:

- Harga makanan dan minuman relative murah.
- Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat.
- Para pelanggan yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal.
- Sistem penyajian makanan dan minuman yang dipakai adalah American Service / ready plate bahkan self-service ataupun counter-service.
- Tidak menyediakan hiburan music hidup.
- Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu/ pelanggan namun dipampang di counter/langsung di setiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan.
- Menu yang disajikan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang relative cepat selesai dimasak.
- Jumlah tenaga servis relative sedikit dengan standar
- kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 12-16 pelanggan

Contoh restoran informal: *Café, Cafeteria, Fast Food Restoran, Coffe Shop, Bistro, Family Restoran, Kantin, Pub*, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul, **“Analisis Mutu Kualitas Pelayanan Pada Konsumen Rumah Makan Kapau Pak Nin Batam”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah penelitian yang ingin diketahui peneliti adalah, “bagaimana mutu kualitas pelayanan kepada konsumen di rumah makan Kapau Pak Nin Kota Batam”?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan di rumah makan Kapau Pak Nin kepada para konsumennya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pengetahuan, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Rumah Makan

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Rumah Makan dalam memenuhi kebutuhan tamu serta memberikan pelayanan yang terbaik.

2) Kampus

a) Tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan proses belajar mahasiswa.

- b) Kajian dalam bidang mutu pelayanan dihotel agar bisa menjadi referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang manajemen mutu pelayanan di hotel.

1. Bagi Penulis

- a) Pengetahuan dan pengalaman penulis dalam melaksanakan dan menyusun penelitian dapat bertambah.
- b) Peneliti mendapatkan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing (Habibi & Aprilian, 2019). Menurut (Rangkuti, 2006). Analisis perencanaan strategis merupakan salah satu bidang studi yang banyak dipelajari secara serius di bidang akademis. Hal ini disebabkan karena setiap saat terjadi perubahan, seperti persaingan yang semakin ketat, peningkatan inflasi, penurunan tingkat pertumbuhan ekonomi, perubahan teknologi yang semakin canggih, dan perubahan kondisi demografi, yang mengakibatkan berubahnya selera konsumen secara cepat.

Untuk memenuhi semua tantangan tersebut, perusahaan membutuhkan analisis perencanaan strategis dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan.

2.1.2. Pelayanan

a) Pengertian Pelayanan

Pelayanan (Wijaya, 2021) mengandung pengertian yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas jasa atau pelayanan (Mico, 2020) yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan *level* atau tingkat. Pelayanan

(Runtunuwu, 2020) adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan orang seseorang atau sekelompok, melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan sampai penyampaian atau penyerahannya. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang melayani.

Pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan. Terdapat faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa atau pelayanan (Ratminto et al., 2018) yaitu *expected service* dan *perceived service* apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas dipersepsikan ideal.

b) Standar Pelayanan

Spesifikasi dari standar teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara serta metode yang disusun didasarkan pada konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman serta perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya, publik memiliki standar pelayanan (Ratminto et al., 2018) yaitu merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Cakupan standar pelayanan harus ditetapkan sekurang-kurangnya yaitu:

1) Prosedur Pelayanan

Harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk proses pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan biaya pelayanan diikuti dengan kualitas pelayanannya juga.

4) Produk Pelayanan

Ditetapkan standar produk atau jasa pelayanan yang akan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh pelanggan, mereka akan mendapatkan pelayanan apa saja.

5) Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan kesehatan.

6) Kompetensi petugas

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang dibutuhkan.

a. Mutu Pelayanan

a) Pengertian Mutu Pelayanan

Azrul Azwar dkk dalam Alfiana (2019), mutu pelayanan adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pelanggan serta penyelenggaraan sesuai dengan standar kode etik profesi.

Usaha bergerak dibidang jasa mutu adalah kuncinya (Wati, 2019). pihak penyelenggara jasa memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan akan mutu pelayanan jasa yang diberikan. Keberhasilan mempertahankan pelanggan mungkin adalah ukuran terbaik untuk mutu dan kemampuan perusahaan jasa. Sasaran mutu suatu perusahaan manufaktur mungkin berbunyi tanpa cacat (*zero defect*), sedangkan untuk penyedia jasa adalah tidak pelanggan yang lari (*zero customer defection*).

Mutu pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa hingga memenuhi harapan, keinginan dan kepuasan pelanggan, akibatnya tetap mempertahankan loyalitas pelanggan.

b) Dimensi Mutu Pelayanan

Adapun lima dimensi utama menurut Tjiptono dalam Prami (2021) yang disusun sebagai ukurannya, yaitu :

- 1) Keandalan (*Reliability*), dimana kurang handalnya *room attendant* dalam meng *handle room*.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimana kurang cepat dan tanggap *room attendant* dalam memenuhi permintaan pembersihan *room*.
- 3) Jaminan (*Assurance*), dimana kurangnya pengetahuan dan kecakapan *room attendant* dalam menjawab permintaan tamu mengenai fasilitas dan kebersihan kamar.
- 4) Empati (*Empathy*), dimana kurangnya *room attendant* dalam memahami permintaan yang dibutuhkan tamu.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*). dimana kurangnya ketelitian *room attendant* dalam mengecek kelengkapan fasilitas seperti mengecek *air conditioner*, pergantian *towel* dan lain sebagainya sebelum dan setelah tamu *check in/out*.

2.1.3. Restoran

A. Pengertian Restoran

Pengertian dari restoran ialah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University. Selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, membuat puas para konsumennya pun merupakan tujuan operasional restoran yang utama. Pengertian restoran atau rumah makan menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi

No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pengusaha Jasa Pangan adalah : “Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial”. Sedangkan menurut peraturan Menteri Kesehatan RI No. 304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan maka yang dimaksud rumah makan adalah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya. Secara umum, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Restoran biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan.

B. Klasifikasi Restoran

Resto atau restoran dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya (Wiwoho, 2008). diantaranya adalah:

1. Restoran Formal

Restoran formal merupakan industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif.

Ciri – ciri restoran formal:

- Penerimaan Pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- Para pelanggan terikat menggunakan pakaian resmi.

- Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu Eropa populer.
- Sistem penyajian yang dipakai adalah Russian Service atau French Service atau modifikasi dari kedua Table service tersebut.
- Disediakan ruangan cocktail selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum santap makan.
- Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang tetapi tidak untuk makan pagi.
- Menyediakan berbagai merk minuman bar secara lengkap khususnya wine dan champagne dari berbagai negara penghasil wine di dunia.
- Menyediakan hiburan musik hidup / live music dan tempat untuk melantai dengan suasana romantis dan eksklusif.
- Harga makanan dan minuman relatif tinggi dibandingkan dengan harga makanan dan minuman di restoran informal.
- Penataan meja dan bangku memiliki area service yang lebih luas untuk dilewati gueridon.
- Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan astu pramusaji untuk melayani 4 – 8 pelanggan.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran formal antara lain: Members restaurant, super club, gourmet, main dining room, grilled restaurant, executive restaurant.

2. Restoran Informal

Restoran Informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan

kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan.

Ciri – ciri restoran informal:

- Penerimaan Pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- Para pelanggan tidak terikat menggunakan pakaian resmi.
- Menu pilihan yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu – menu yang relatif cepat selesai dimasak.
- Sistem penyajian yang dipakai adalah American Service atau Ready Plate bahkan Self Service ataupun Counter service.
- Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang tetapi tidak untuk makan pagi.
- Tidak menyediakan hiburan musik hidup / live music.
- Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu / pelanggan namun dipasang di Counter langsung setiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan.
- Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- Tenaga relatif sedikit dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 12 - 16 pelanggan.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran informal antara lain: *cafe, cafetaria, fast food, coffe shop, bistro, canteen, taverns, family restaurant, pub, sandwich corner, burger corner, snack bar.*

3. Restoran Khusus

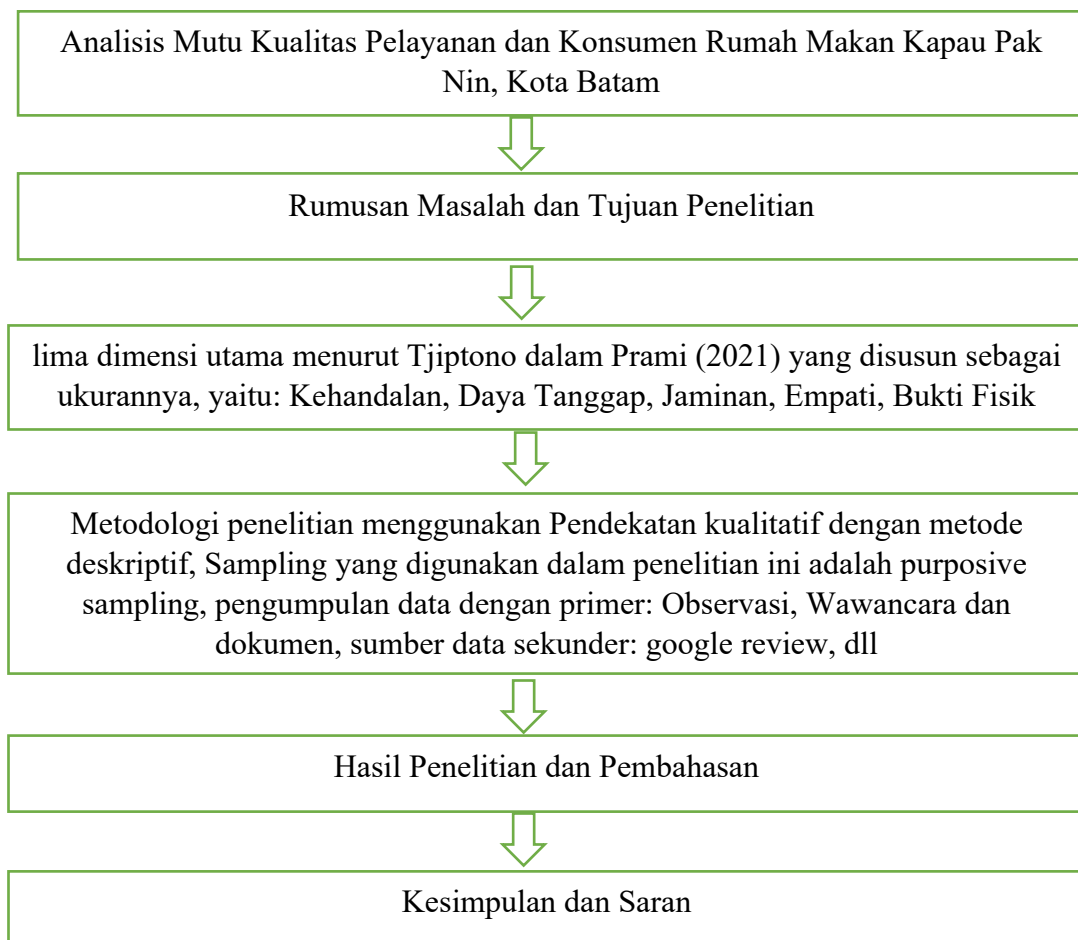
Restoran khusus adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas yang diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Ciri – ciri restoran khusus :

- Menyediakan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- Menu yang disediakan adalah menu khas suatu negara tertentu, populer, dan disenangi banyak pelanggan secara umum.
- Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
- Dibuka untuk pelayanan makan malam dan makan siang.
- Menu a la carte dipresentasikan oleh pramusaji ke pelanggan.
- Biasanya menghadirkan musik / hiburan khas negara asal.
- Tenaga service relatif sedang dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 8 - 12 pelanggan.
- Harga makanan relative tinggi dibandingkan restoran informal.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran khusus antara lain: Indonesian food restaurant, Italian food restaurant, Thai food restaurant, Japanese food restaurant.

2.2. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Kualitatif (Rukin, 2019) ialah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penonjolan proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori dilakukan agar focus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan, menyusun prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan atau partisipan. Menganalisis data secara induktif, mereduksi, memverifikasi, dan menafsirkan atau menangkap makna dari konteks masalah yang diteliti.

Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu teori. Penelitian kualitatif umumnya berjumlah terbatas. Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa/kondisi yang sedang diteliti. Untuk itu hasil dari penelitian ini memerlukan kedalaman analisis dari peneliti. Selain itu, hasil penelitian ini bersifat

subjektif sehingga tidak dapat digeneralisir. Secara umum, penelitian kualitatif dilakukan dengan metode wawancara dan observasi.

Berdasarkan keterangan dari ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan sejara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian (Siyoto & Sodik, 2015) ialah suatu proses mencari tahu sesuatu secara sistematis dalam waktu yang relative lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Supaya proses penelitian akan berjalan lancer, dan dapat berhasil dengan baik maka peneliti ditekankan untuk membuat rancangan penelitian. Penelitian ini menggunakan satu variabel, variabel dalam penelitian ini adalah mutu kualitas pelayanan pada konsumen di rumah makan kapau pak nin.

3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pada teknik *purposive sampling*, yang ditekankan untuk menjadi sampel adalah karena adanya pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri tertentu. *Purposive sampling* (Siyoto & Sodik, 2015) yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara

populasi sesuai yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.

3.4 Pelaksanaan Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini berlokasi di Komp. Vitka City (area SPBU Tiban) Kel. Tiban Ayu, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu dua bulan, yakni dari bulan Maret - April 2021.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini akan diklasifikasikan berdasarkan tingkat kemampuan pemecahan masalah yang didasari oleh empat aspek indikator pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah memahami masalah, merencanakan masalah, menyelesaikan masalah sesuai rencana dan melakukan pengecekan kembali terhadap semua langkah yang dikerjakan, Sariningsih & Purwasih dalam Hidayat dkk (2018).

Subjek dari penelitian ini atau pun sebagai narasumbernya adalah satu orang *Manager*, satu orang bagian Pengawas (*Controlling*), serta tiga orang *guest* di rumah makan “Kapau Pak Nin”.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian (Siyoto & Sodik, 2015) adalah suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Dalam penelitian ini, peneliti

menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Arikunto dalam Mourina (2019) menyatakan bahwa kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil.

➤ **Primer**

Data yang diperoleh langsung dari narasumber atau objek yang diteliti atau hubungan dengan objek yang diteliti disebut dengan data primer. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti atau berasal dari lapangan, Tika dalam Adella (2019). Dalam hal ini, data primer bersumber dari data lapangan yang dikumpulkan langsung oleh peneliti di rumah makan “Kapau Pak Nin”. Memperoleh data primer dari observasi, dokumentasi dan wawancara.

➤ **Sekunder**

Sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh instansi di luar penelitian itu sendiri disebut dengan data sekunder. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari literature -literatur dan artikel, berita, internet, serta sumber -sumber terkait lainnya yang mendukung penelitian ini seperti traveloka, google review dan pihak ketiga.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah :

1. **Metode Observasi**

Menurut Morris dalam Syamsudin (2014), observasi adalah aktivitas mencatat suatu gejala atau peristiwa dengan bantuan alat atau instrumen

untuk merekam atau mencatatnya guna untuk tujuan ilmiah atau tujuan lainnya. Jadi penulis telah terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap peristiwa dari objek yang ingin diselidiki serta memperoleh dan mencatat data yang akurat sebagai bukti penelitian yang kuat. Pengamatan langsung ke lapangan ini dilakukan terhadap proses kegiatan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penulis melakukan observasi ke departemen *housekeeping* di Travelodge Hotel Batam untuk melihat secara langsung bagaimana mutu pelayanan nya tersebut.

2. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Menurut Arikunto dalam Effendy dkk (2020), dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, agenda, notulen rapat, dan sebagainya.

Pada penelitian ini, penulis mendokumentasikan daftar pertanyaan, mendokumentasikan berupa foto saat melakukan kunjungan dan mencatat catatan penting yang berkaitan dengan mutu pelayanan pada rumah makan “Kapau Pak Nin”.

3. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono dalam Effendy dkk (2020), wawancara yaitu sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

narasumber yang lebih mendalam dan jumlah narasumbernya kecil atau sedikit. Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada *Manager* dan bagian pengawas rumah makan “Kapau Pak Nin” serta konsumen-konsumen rumah makan “Kapau Pak Nin” Kota Batam.

4. Data Sekunder

Peneliti juga melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti melalui data sekunder berupa aplikasi agoda dan traveloka yang berkaitan dengan mutu pelayanan pada departemen *housekeeping* di Travelodge Hotel Batam serta mengambil dari literatur-literatur dan artikel mulai dari buku, jurnal, internet, berita dan sumber-sumber terkait lainnya yang mendukung penelitian ini.

3.7 Validitas Data

Triangulasi (Bachtiar, 2021) merupakan metode pengumpulan informasi serta sumber yang sudah terdapat. Apabila triangulasi digunakan dalam suatu riset, hingga sesungguhnya periset sudah sekalian mengumpulkan informasi serta menguji daya dapat dipercaya informasi tersebut. Triangulasi adalah salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Pengujian hasil penelitian yang digunakan disini berupa triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik

digunakan untuk menguji daya dapat dipercaya sebuah data yang dilakukan dengan cara mencari tahu dan mencari kebenaran data terhadap sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Triangulasi teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Periset menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak, Sugiyono (2016). Sedangkan triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama perisetan melalui beberapa sumber atau informan, Sugiyono (2016).

3.8 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis mengambil teknik analisis data secara kualitatif. Adapun tahapan teknik analisa data yang penulis lakukan yaitu: Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu data yang diperoleh perlu reduksi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hak yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk

melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi, maka selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data adalah kegiatan penyusunan informasi dalam bentuk teks naratif, tabel dan bagan yang bertujuan untuk mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian di sajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.

3. *Conclusion drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ke tiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ada ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Gambaran Umum Hotel

1. Profil Rumah Makan Kapau Pak Nin

Rumah Makan Kapau Pak adalah salah satu jenis restoran family yang berasal dari Kota Padang. Sehingga produk makanan nya bercita rasa pedas selayaknya ciri khas rumah makan padang lainnya. Perbedaan rumah makan Kapau Pak Nin dengan rumah makan padang lainnya ialah dari konsepnya. Rumah makan Kapau Pak Nin ini memiliki konsep self service, dimana pelanggan mengambil sendiri produk makanan nya selanjutnya konsumen langsung menuju kasir untuk membayarnya.

Konsep rumah makan Kapau Pak Nin ini memiliki perbedaan yang mencolok dari rumah makan padang lainnya. Dari mulai self service hingga bangunan yang dapat dikategorikan mewah dibandingkan dengan bangunan rumah makan padang lainnya, bisa dibilang bawa rumah makan Kapau Pak Nin ini adalah restoran berciri khas masakan Padang pertama yang menerapkan konsep self service di Kota Batam. Rumah makan Kapau Pak Nin ini mulai beroperasi pada Bulan Desember 2021 dan memiliki 2 lantai, dimana dilantai 2 konsumen bisa menikmati makanan nya sambil melihat pemandangan disekitarnya.

Asman Abnur adalah pendiri masakan rumah makan Kapau Pak Nin, beliau berencana untuk membuka cabang baru untuk meningkatkan omset atau pendapatan nya.

Gambar 4.1 Nasi Kapau Pak Nin



Sumber : media sosial nasi kapau

Nama Hotel : Rumah Makan Kapau Pak Nin

Alamat : Komp. Vitka City (Sebelah SPBU Tiban)

Kota : Batam

Negara : Indonesia

2. Fasilitas Rumah Makan Kapau Pak Nin

Rumah makan Kapau Pak Nin memiliki 2 lantai dimana dilantai satu ada produk makanan dan minuman serta meja makan para konsumen. Dilengkapi dengan kipas angin, tempat cuci tangan. Selain dibagian dalam restoran ini juga memiliki di bagian luar untuk para konsumen yang ingin makan sambil melihat taman serta pemandangan sekitar. Untuk dilantai 2, dibagian ini seluruhnya adalah meja makan para konsumen dan dilantai 2 juga disiapkan mushala bagi para konsumen. Lantai 2 dan bagian luar di lantai 1 merupakan wilayah yang bisa untuk perokok, namun didalam adalah wilayah non smoking area.

Gambar 4.2 Rumah Makan Kapau Pak Nin



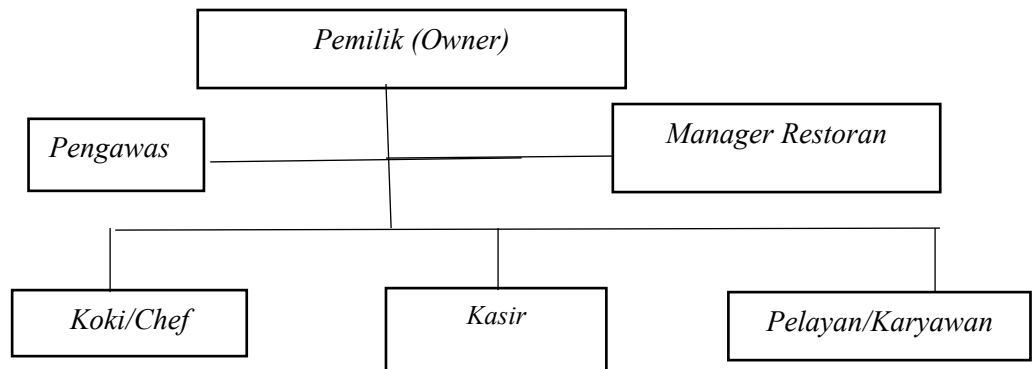
Sumber : Media Sosial Nasi Kapau Pak Nin

3. Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*

Struktur organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi. Dalam struktur organisasi, setiap orang pada jabatan masing-masing harus menyadari bahwa keberadaannya adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap karyawan harus memahami alur kerja dan mekanisme nya.

Restoran yang baik merupakan restoran yang memiliki struktur organisasi pengelolaan yang profesional dengan tujuan agar setiap bagiannya dapat bertanggung jawab kepada atasan demi menjaga kelancaran hotel. Struktur organisasi rumah makan Kapau Pak Nin di Batam, seperti:

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Kapau Pak Nin Batam



Sumber : Olahan Peneliti (2022)

4.2 Deskripsi Partisipan

Deskripsi hasil penelitian disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi yang telah dilaksanakan oleh penulis. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah. Pada bab ini, peneliti memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pada konsumen rumah makan kapau Pak Nin Batam. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif sehingga penulis harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan semua data yang telah diperoleh oleh penulis melalui wawancara yang dilakukan dengan para informan. Penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu dewan pengawas dan manager rumah makan nasi kapau pak nin yang berhubungan dengan mutu pelayanan dan konsumen untuk melihat secara langsung mutu pelayanan para karyawan kepada para konsumen nya. narasumber peneltian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Data Wawancara

No.	Nama	Jenis kelamin	Posisi
1.	Bapak Hendra	Laki-laki	Dewan Pengawas
2.	Bapak Ryan	Laki-laki	Manager Rumah Makan
3.	Ibu Rosie	Perempuan	Konsumen
4.	Ibu Safitri	Perempuan	Konsumen
5.	Bapak Tirta	Laki-laki	Konsumen

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

4.3 Hasil Temuan Data

Poin utama yang akan dibahas adalah bentuk dari indikator-indikator mutu pelayanan rumah makan Nasi Kapau Pak Nin Batam yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Adapun pertanyaan yang diajukan beserta jawaban dari narasumber sebagai berikut:

Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan Wawancara Narasumber

1. Dewan Pengawas

No.	Pertanyaan	Jawaban	Narasumber
1.	Bagaimana upaya mempertahankan mutu pelayanan di Rumah Makan Kapau Pak Nin ini?	Menjaga Flow alur service dari mulai kedatangan hingga kepulangan	Bapak Hendra
2.	Menurut anda, di rumah makan kapau ini, seberapa penting arti mutu pelayanan?	Sangat penting, karena untuk menjaga tingkat kunjungan dan tingkat kunjungan ulang tamu	
3.	Apakah ada pelatihan tertentu terkait mempertahankan mutu pelayanan kepada karyawan?	Pelatihan belum ada, baru sebatas briefing	
4.	Apakah sarana dan prasarana yang ada di rumah makan ini yang perlu dikembangkan?	Menambah dan mengganti kanopi yang sudah jelek, untuk masalah grooming, karyawan sudah disiapkan seragam mereka masing-masing. Hanya tinggal nametag yang belum ada	

2. Manager Nasi Kapau Pak Nin

No.	Pertanyaan	Jawaban	Narasumber
1.	Apakah ada kendala terkait mempertahankan mutu pelayanan di Rumah Makan Kapau Pak Nin?	Sampai saat ini belum ada kendala yang serius terhadap mempertahankan mutu pelayanan	Bapak Ryan
2.	Apakah menurut anda mutu pelayanan di Rumah Makan Kapau ini sudah sangat baik?	Menurut saya, pelayanan di rumah makan kapau sudah baik	
3.	Dirumah makan ini seberapa penting arti mutu pelayanan menurut bapak sebagai Manager?	Sangat penting, untuk mempertahankan konsumen-konsumen supaya konsumen datang kembali kesini	
4.	Apakah penyebab ketidakpuasan dari tamu di Rumah Makan ini menurut anda?	Biasanya kami agak kerepotan ketika lagi membludaknya konsumen yang datang. Dari mulai antrian yang panjang, dan permintaan –permintaan tambahan dari konsumen, kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumen	
5.	Apakah jumlah karyawan di Rumah Makan Kapau ini sudah memadai?	Sudah cukup	
6.	Bagaimana ketepatan waktu karyawan dalam bekerja?	Sudah baik	
7.	Bagaimana pemahaman dan skill karyawan anda dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten dengan apa yang diinginkan oleh para konsumen?	Cukup baik	
8.	Dalam kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, merespon permintaan, dan menyediakan pelayanan, apakah sudah selalu cepat dan tepat?	Menurut saya sudah tepat	
9.	Dalam mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan karyawan dan kemampuan karyawan, apa yang sudah dilakukan untuk menimbulkan kepercayaan dan	Biasanya kami melakukan briefing kepada karyawan kami	

	keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya oleh para konsumen?		
10.	Bagaimana standard grooming karyawan di rumah makan kapau pak nin?	Mulai dari masuk kami akan menyapa duluan, sebagai penghormatan kami kepada para konsumen	
11.	Apakah anda atau karyawan anda selalu mengecek kelengkapan baik fasilitas dan produk/menu2 makanan & minuman terlebih dahulu sebelum dibuka? Apakah harus menunggu semua menu datang terlebih dahulu semua baru buka..?	Iyah biasanya kami ngecek terlebih dahulu sebelum kami buka	
12.	Bagaimana ketaatan karyawan pada aturan yang ada?	Cukup baik	
13	Bagaimana tingkat turn over/keluar masuknya karyawan, apakah tinggi atau rendah? Kalo tinggi, apakah alasan mereka mengundurkan diri?	Standar saja sih, karyawan yang masuk dan keluar itu sudah biasa	

3. Konsumen Nasi Kapau Pak Nin

No.	Pertanyaan	Jawaban	Narasumber
1.	Apakah karyawan Nasi kapau memberikan pelayanan kepada anda tepat waktu dan konsisten saat melakukan pelayanan?	Karena penyajian <i>self service</i> dan makanan dihidangkan prasmanan sangat amat memudahkan konsumen mendapatkan pelayanan sehingga mendapatkan makanan dan minuman	Ibu Rosie
2.	Apakah karyawan Nasi Kapau memahami dengan benar, cepat dan tepat dari respon/permintaan yang anda butuhkan?	Sangat merespon dengan cepat, karena terdapat 3-4 orang yang akan melayani kebutuhan konsumen, baik yang memberi nasi, bagian yang di take away, dan pengisian makanan	
3.	Apakah karyawan bersikap ramah pada saat melayani anda?	Cukup ramah	
4.	Bagaimana tanggapan anda tentang fasilitas yang ada di Rumah Makan Kapau Pak Nin?	Penyimpanan tempat minum sangat mengganggu alur pengambilan makanan, sehingga tidak nyaman ketika harus mengambil minuman, dan sering terjadi penumpukan di area tersebut	

5.	Apakah karyawan rumah makan Kapau Pak Nin selalu memberikan pemahaman dan perhatian kepada para konsumen dalam memahami kebutuhan dan keinginannya?	Respon dalam memberikan kebutuhan konsumen di waktu senggang terlihat baik dan diterapkan, akan tetapi ketika terjadi keramaian, pelayanan hanya sampai sebatas tamu mendapatkan makanan	
----	---	--	--

4. Konsumen Rumah Makan Nasi Kapau

No.	Pertanyaan	Jawaban	Narasumber
1.	Apakah karyawan nasi kapau memberikan pelayanan kepada anda tepat waktu dan konsisten saat melakukan pelayanan?	Menurut saya sudah cukup baik dalam melayani para konsumen	Ibu Safitri
2.	Apakah karyawan memahami dengan benar, cepat dan tepat dari respon/permintaan yang anda butuhkan?	Karyawan sudah cukup benar, cepat dan benar	
3.	Apakah karyawan bersikap ramah pada saat melayani anda?	Karyawan sudah bersikap ramah	
4.	Bagaimana tanggapan anda tentang fasilitas yang ada di Rumah Makan Kapau Pak Nin?	Fasilitas sudah bagus	
5.	Apakah karyawan rumah makan Kapau Pak Nin selalu memberikan pemahaman dan perhatian kepada para konsumen dalam memahami kebutuhan dan keinginannya?	Menurut saya sudah cukup bagus	

5. Konsumen Nasi Kapau Pak Nin

No.	Pertanyaan	Jawaban	Narasumber
1.	Apakah karyawan nasi kapau memberikan pelayanan kepada anda tepat waktu dan konsisten saat melakukan pelayanan?	Iyah, karyawan nasi Kapau memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten	Pak Tirta
2.	Apakah karyawan memahami dengan benar, cepat dan tepat dari respon/permintaan yang anda butuhkan?	Iyah, karyawan nasi Kapau memahami dengan benar dan cepat	
3.	Apakah karyawan bersikap ramah pada saat melayani anda?	Iyah, karyawan bersikap ramah	

4.	Bagaimana tanggapan anda tentang fasilitas yang ada di Rumah Makan Kapau Pak Nin?	Bagus	
5.	Apakah karyawan rumah makan Kapau Pak Nin selalu memberikan pemahaman dan perhatian kepada para konsumen dalam memahami kebutuhan dan keinginannya?	Cukup, karena <i>self service</i>	

4.4 Pembahasan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan dan diberikan kepada pelanggan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Mutu pelayanan adalah hal yang sangat penting karena semakin memuaskan pelayanan yang diberikan maka semakin nyaman konsumen yang datang dan pasti mereka akan kembali lagi. Dengan pernyataan yang dilontarkan oleh *Manager* serta pengawas restoran bahwa mutu pelayanan begitu penting sehingga selalu diadakan *briefing* guna untuk meminimalisir terjadinya masalah dan meningkatkan kualitas dari setiap karyawan yang ada di rumah makan Kapau Pak Nin Kota Batam.

Bentuk dari indikator-indikator mutu pelayanan yang ada di rumah makan Kapau Pak Nin Batam yaitu, sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa karyawan sudah cukup memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai ekspektasi konsumen. Karyawan juga selalu berusaha melayani setiap keinginan konsumen. Jika dilihat hasil wawancara informan serta hasil observasi dengan teori yang menyatakan *reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan

layanan yang akurat dan konsisten dengan yang telah dijanjikan. Maka dapat dikatakan bahwa dapat dikategorikan karyawan rumah makan kapau Pak Nin sudah cukup *reliability* dalam pelaksanaannya.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa karyawan sudah memberikan pelayanan pada para konsumen dengan cepat dan tepat. Karyawan mendengarkan keinginan konsumen dan langsung menindak lanjutin dengan memenuhi keinginan konsumen. Jika dilihat wawancara informan dengan teori yang menyatakan *responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, merespon permintaan, dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Maka dapat dikatakan bahwa karyawan rumah makan Kapau Pak Nin sudah *responsiveness* dalam pelaksanaannya.

3. *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa selama ini didalam restoran tidak ada keluhan kehilangan barang dari tamu yang menunjukkan bahwa karyawan nasi Kapau Pak Nin memiliki sifat jujur dan terpercaya. Dari pernyataan narasumber bahwa karyawan juga sopan dan ramah serta menguasai pengetahuan dan kecakapan dalam menjawab permintaan konsumen serta bekerja. Jika dibandingkan hasil wawancara informan dengan teori dari Zeithaml dkk yang menyatakan *assurance* adalah pengetahuan dan keramah-tamahan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan

sifat dapat dipercaya. Maka dapat dikatakan bahwa sudah *assurance* dalam pelaksanaannya.

4. *Empaty* (Empati)

Dari hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa karyawan sudah memahami permintaan para konsumen Jika dibandingkan hasil wawancara informan dengan teori Zeithaml dkk yang menyatakan *empaty* adalah pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan dan masalah pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa sudah *empaty* dalam pelaksanaannya.

5. *Tangible* (Berwujud)

Dari hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa untuk beberapa item seperti Penyimpanan tempat minum sangat mengganggu alur pengambilan makanan, sehingga tidak nyaman ketika harus mengambil minuman, dan sering terjadi penumpukan di area tersebut, kemudian tempat sanitasi atau cuci tangan nya terlalu jauh dengan meja makan konsumen. Untuk *grooming* juga sudah baik hanya saja dari hasil observasi, karyawan harus lebih menjaga penampilan seperti rambut harus terus rapi meski sedang sibuk bekerja supaya ketika bertemu konsumen selalu tampil maksimal. Sesuai dengan teori dari Zeithaml dkk yang menyatakan *tangible* adalah meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi. Maka dapat dikatakan bahwa *tangible* belum terpenuhi dalam pelaksanaannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan yaitu berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber lebih banyak memberikan tanggapan yang baik dan cukup baik terhadap mutu pelayanan rumah makan nasi kapau pak nin. Secara garis besar mengenai bentuk dari indikator mutu pelayanan di rumah makan Kapau Pak Nin, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu dapat dikatakan belum sepenuhnya baik. Karyawan harus terus meningkatkan ketrampilan nya dalam memberikan pelayanan yang akurat, sesuai ekspektasi tamu dan menjanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu sudah baik karena karyawan begitu cepat dan tanggap terhadap permintaan tamu.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu sudah sangat baik karena karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan bekerja yang baik serta *attitude* yang bagus.
4. *Empaty* (Empati), yaitu dapat dikatakan baik. Karyawan sudah memberikan perhatian khusus kepada tamu, dan memahami serta berkomunikasi dengan baik dengan tamu.
5. *Tangible* (Berwujud), yaitu dapat dikatakan belum sepenuhnya bagus karena beberapa item seperti Penyimpanan tempat minum sangat mengganggu alur pengambilan makanan, sehingga tidak nyaman ketika harus mengambil minuman, dan sering terjadi penumpukan di area tersebut, kemudian tempat sanitasi atau cuci tangan nya terlalu jauh dengan meja makan konsumen. Untuk *grooming* juga sudah baik hanya saja dari hasil observasi, karyawan

harus lebih menjaga penampilan seperti rambut harus terus rapi meski sedang sibuk bekerja supaya ketika bertemu konsumen selalu tampil maksimal. Sesuai dengan teori dari Zeithaml dkk yang menyatakan *tangible* adalah meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi. Maka dapat dikatakan bahwa *tangible* belum terpenuhi dalam pelaksanaannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan analisis yang disajikan maka penulis memberikan saran:

1. *Tangible* memiliki peran yang juga penting dalam mutu pelayanan, maka disarankan untuk memperhatikan dan merubah beberapa item seperti Penyimpanan tempat minum sangat mengganggu alur pengambilan makanan, sehingga akan membuat konsumen nyaman ketika harus mengambil minuman, dan menghindari penumpukan di area tersebut, kemudian tempat sanitasi atau cuci tangan nya harus diberikan solusi nya karena saat ini terlalu jauh dengan meja makan konsumen, bisa diberikan solusi untuk setiap meja makan disiapkan tools atau alat untuk mencuci tangan sendiri, sehingga konsumen tidak perlu bulak balik mencari dan mencuci tangan untuk tetap menjaga hygiene dan sanitasi konsumen. kemudian Untuk grooming juga sudah baik hanya saja dari hasil observasi, karyawan harus lebih menjaga penampilan seperti rambut harus terus rapi meski sedang sibuk bekerja supaya ketika bertemu konsumen selalu tampil maksimal dan lebih baik nya lagi sebaiknya karyawan di beri name tag nya masing-masing
2. *Reliability* (Kehandalan). Untuk menjaga dan meningkatkan realibility atau kehandalan dalam menjaga analisis mutu pelayanan sebaiknya manajemen sering memberikan pelatihan-pelatihan ketrampilan
3. *Empaty* (Empati), untuk tetap menjaga konsistensi memberikan perhatian dan menjalin komunikasi dengan para konsumen, karena empati pada saat konsumen yang datang tidak terlalu ramai hal itu sudah berjalan dengan baik,

namun pada saat konsumen rame tingkat empati karyawan agak berkurang kepada para konsumen

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap) karyawan harus dipertahankan karena karyawan sudah baik. karyawan begitu cepat dan tanggap terhadap permintaan tamu.
5. *Assurance* (Jaminan) harus dipertahankan karena sudah sangat baik karena karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan bekerja yang baik serta attitude yang bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar. (2021). Mendesain Penelitian Hukum. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. CV Budi Utama.
https://www.google.co.id/books/edition/Mendesain_Penelitian_Hukum/wFRHEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=triangulasi,+sugiyono&pg=PA117&printsec=frontcover
- Habibi, R., & Aprilian, R. (2019). Roni Habibi, Raymana Aprilian. In *Kreatif Industri Nusantara*. Kreatif Industri Nusantara.
- Harahap, Z. (2021). *Bisnis Resto Minim Risiko*. PT. Cita Intrans Selaras.
https://www.google.co.id/books/edition/Bisnis_Resto_Minim_Risiko/S248EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tujuan+restoran&pg=PA10&printsec=frontcover
- Idrus, S. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
<https://books.google.co.id/books?id=MwdMEAAAQBAJ>
- Mico, S. (2020). *KEPUTUSAN MAHASISWA DALAM MEMILIH PERGURUAN TINGGI*. scopindo media pustaka.
https://www.google.co.id/books/edition/KEPUTUSAN_MAHASISWA_DALAM_MEMILIH_PERGU/0srZDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kualitas+jasa+atau+pelayanan+yaitu+lebih+menekankan+pada+kata+pelanggan,+pelayanan,+kualitas,+dan+level+atau+tingkat.&pg=PA36&printsec=frontcover
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia

Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=UHV8Z2SE57EC>

Ratminto, Sharbina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2018). *Pelayanan Prima : pedoman penerapan momen kritis pelayanan*. In *UGM Press*. Gadjah Mada University Press.

https://books.google.co.id/books?id=H_9UDwAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Runtunuwu, P. C. H. (2020). *Analisis Saving Decisions Pada Bank Pemerintah Di Indonesia* (Y. Umayu (Ed.)). Ahlimedia Book.

https://www.google.co.id/books/edition/ANALISIS_SAVING_DECISIONS_PADA_BANK_PEME/huELEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=Uji+validitas+muka&pg=PA36&printsec=frontcover

Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. literasu media publishing.

https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dasar+metodologi+penelitian&printsec=frontcover

Wati, R. (2019). *MANAJEMEN KUALITAS LAYANAN*. In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5). duta media.

Wijaya, O. (2021). *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*. Lakeisha.

https://www.google.co.id/books/edition/STRATEGI_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MARKETING/o6AqEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Pelayanan+mengandung+pengertian+yaitu+setiap+tindakan+atau+kegiatan+yang+dapat+ditawarkan+oleh+satu+pihak+kepada+pihak+lain+pada+dasarnya+tidak+be

Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang Teori & Praktek*. Erlangga.

https://www.google.co.id/books/edition/Pengetahuan_Tata_Hidang/QJy2lhN8In8C?hl=id&gbpv=1&dq=management+food+and+beverage+service+Soekresno&printsec=frontcover