

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data dan penelitian yang dilakukan di Six Senses Uluwatu Bali mengenai peningkatan kualitas produk makanan dan kualitas pelayanan di departemen F&B Six Senses Uluwatu pada masa pre-opening, peneliti menemukan kesimpulan dan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk Makanan yang ada di Six Senses Uluwatu ini sudah mempunyai kualitas makanan yang memadai dari hal warna, penampilan, porsi, bentuk, temperature, tekstur, aroma, kematangan, dan rasa namun di hal warna, penampilan, porsi dan rasa menjadi prioritas pertama yang harus diperhatikan untuk diperbaiki karena hal ini menjadi kesan pertama yang dilihat oleh konsumen dan menjadi kesan terakhir untuk datang kembali.
2. Kualitas Pelayanan yang didapat dalam pengumpulan data, rata – rata tamu memiliki jawaban yang sama yaitu setuju dan netral yaitu yang dimaksud adalah Kualitas Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan harapan mereka namun masih di tahap yang baik dan begitu saja, lebih baik lagi jika mempunyai kualitas pelayanan yang membuat tamu dan pengunjung datang itu menjadi memorable dan kualitas yang membuat mereka ingin kembali lagi (Service Excellence)
3. Sebagai peningkatan kualitas produk dan pelayanan yang ada di departemen F&B di Six Senses Uluwatu adalah tingkatkan/ sempurnakan terlebih dahulu kualitas produk makanan yang ada sebelum disajikan kepada tamu lalu membuat varian menu yang tamu bisa memilih sesuai dengan preferensi yang dipunyanya seperti (Gluten Free, Nuts Free, Vegan, Dairy Free).

5.2. Saran

Saran peneliti untuk Departemen Food and Beverage selanjutnya dalam Peningkatan Kualitas Produk Makanan dan Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk Makanan menjadi hal yang harus difokuskan dalam peningkatan Kualitas di Six Senses Uluwatu karena Prioritas Pertama terdapat hal detail yang harus diperhatikan oleh department Food and Beverage Production.
2. Mencari Karyawan atau Chef yang bisa diandalkan untuk memegang restaurant yang berkonsep seperti Rocka Restaurant ini (Indonesian Concept) dan focus pada makana yang ingin ditonjolkan atau menjadi ciri khas untuk restaurant tersebut.
3. Pengaruh Kepuasan konsumen dapat dilihat juga dari Kualitas Pelayanan yang dilayani, tanyalah pendapat dan kesan tamu bagaimana pengalaman dan makanan yang ia rasakan saat berada di restoran tersebut sehingga mendapatkan solusi dan masukan untuk kedepannya dan memastikan tamu tersebut puas akan kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan.
4. Varian Menu menjadi hal yang diperlu ditindaklanjuti mengenai preferensi yang tamu miliki karena Six Senses sendiri memiliki cirri khas yang peduli dengan preferensi tamu.

Pengembangan kualitas produk makanan dan pelayanan pada Six Senes Uluwatu Bali atau pengembangan di departemen Food and Beverage selanjutnya peneliti ingin memberikan saran untuk para peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Mengadakan penelitian yang lain mengenai faktor atau divisi lain untuk mengetahui apa yang harus dikembangkan dan diperbaiki di dalam hotel baru seperti Six Senses Uluwatu Bali serta memeriksa kembali jika penelitian ini memiliki pengembangan di departemen tersebut.
2. Fokus dengan divisi yang diambil dan menganalisis apa yang harus diperbaiki dan diteliti lebih lanjut.
3. Karena Hotel yang peneliti teliti adalah hotel baru, pasti banyak hal yang harus dibahas dan diteliti untuk lebih baik lagi.