

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Kuadran II.** Merupakan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama, dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan. Faktor-faktor itu adalah:
 - Kebersihan toilet (Nomor 6).
 - Ketersediaan ruangan non smoking (Nomor 14).
 - Staff membantu tanpa diminta (Nomor 30).
 - Ketersediaan staff untuk melayani (Nomor 31).
 - Program kesetiaan pelanggan (Nomor 47).

2. **Kuadran I.** Merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Faktor-faktor itu adalah:
 - Perabotan yang nyaman dan moderen (Nomor 1).
 - Dekorasi menarik (Nomor 2).
 - Kenyamanan dan kebersihan (Nomor 4).
 - Kelegaan tempat atau lokasi (Nomor 5).
 - Lokasi strategis (Nomor 7).
 - Penampilan staff rapi dan profesional (Nomor 8).
 - Menu gampang dibaca dan dimengerti (Nomor 9).
 - Kenyamanan kursi (Nomor 11).
 - Penampilan peralatan makan (Nomor 12).
 - Tampilan menu dan masakan menarik (Nomor 13).
 - Image foodcourt (Nomor 15).
 - Ketersediaan hiburan pada malam hari (Nomor 17).

- Staff melayani dengan baik (Nomor 18).
- Pelayanan tepat waktu (Nomor 19).
- Staff terlatih dan berpengetahuan lengkap (Nomor 20).
- Staff berpengalaman (Nomor 21).
- Staff memiliki skill komunikasi yang baik (Nomor 22).
- Keakuratan bon pembayaran (Nomor 23).
- Keakuratan pesanan makanan (Nomor 24).
- Informasi akurat mengenai pelayanan (Nomor 25).
- Informasi akurat mengenai harga (Nomor 26).
- Pengantaran makanan tepat waktu (Nomor 27).
- Buka setiap saat (Nomor 29).
- Pengantaran makanan cepat dan rapi (Nomor 32).
- Merespon permintaan konsumen (Nomor 33).
- Layanan yang diberikan cepat (Nomor 34).
- Keramahan staff (Nomor 35).
- Kesopanan staff (Nomor 36).
- Kemampuan staff menanamkan rasa percaya kepada pelanggan (Nomor 37).
- Memberikan perhatian lebih kepada pelanggan (Nomor 38).
- Staff memahami kebutuhan pelanggan (Nomor 42).
- Staff menyapa konsumen dengan senyum atau berjabat tangan (Nomor 43).
- Staff mendengarkan komplain dengan serius (Nomor 44).
- Staff memiliki kemampuan memecahkan masalah (Nomor 45).
- Selalu mementingkan kepentingan konsumen (Nomor 46).
- Perasaan diterima, nyaman, dan santai (Nomor 48).
- Musik yang diputar berkualitas (Nomor 49).
- Staff membuat pelanggan merasa spesial (Nomor 50).
- Nilai uang yang dibayar setara dengan kualitas layanan dan makanan yang diterima (Nomor 51).
- Makanan yang sempurna (Nomor 52).
- Staff memperhatikan pelanggan secara keseluruhan (Nomor 53).
- Harga yang diberikan masuk akal (Nomor 54).
- Makanan yang disajikan berkualitas (Nomor 55).
- Tersedia berbagai pilihan menu makanan dan minuman (Nomor 56).

3. **Kuadran III.** Merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, dan juga dilakukan dengan kurang baik atau biasa saja oleh foodcourt. Faktor-faktor itu adalah:
 - Lobi menarik (Nomor 3).
 - Pembagian item gratis (Nomor 10).
 - Ketersediaan fasilitas anak-anak (taman bermain, dll) (Nomor 16).
 - Ketersediaan reservasi dan jasa delivery (Nomor 28).
 - Staff mengenali pelanggan (Nomor 39).
 - Staff memanggil pelanggan dengan namanya (Nomor 40).
 - Staff bersosialisasi dengan pelanggan (Nomor 41).

4. **Kuadran IV.** Merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya yang dilakukan dengan baik oleh foodcourt, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan. Dalam kuadran IV ini tidak terdapat faktor apapun.

5.2 Kekurangan Penelitian

Kekurangan penelitian ini adalah kurangnya jumlah responden kuesioner dan juga dalamnya penelitian yang dikarenakan terbatasnya waktu pengerjaan penulis karena penulisan skripsi ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan kuliah dan juga pekerjaan sampingan yang sedang penulis jalankan. Penulis juga tidak meneliti dampak dari ketidakpuasan para konsumen atas pelaksanaan faktor-faktor yang diuji menggunakan *importance-performance analysis*, namun hanya meneliti tingkat pelaksanaan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen foodcourt Paskal Hypersquare untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, ataupun dihilangkan untuk meningkatkan income dengan melakukan efisiensi.

5.3 Saran

5.3.1 Bagi Pihak Foodcourt

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi foodcourt Paskal Hypersquare, yaitu:

- **Kebersihan toilet** perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi karena pelanggan sangat menuntut kebersihan yang ditunjukkan oleh score kepentingan yang mencapai 4,79 sementara pelaksanaan atau tingkat kepuasannya hanya sebesar 2,82.
- **Ketersediaan ruangan non smoking** juga perlu diperhatikan walau tingkat kepentingannya hanya menunjukkan angka 3,63. Namun tetap saja score tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menginginkan ruangan non smoking.
- **Inisiatif staff dalam membantu pelanggan** harus lebih ditingkatkan lagi karena para pelanggan menganggap bahwa faktor "Staff membantu tanpa di minta" cukup penting dengan score 4,42 namun score pelaksanaan atau tingkat kepuasannya hanya 2,39. Staff dapat dilatih untuk menjadi lebih jeli dengan permasalahan-permasalahan yang dihadapi para pelanggan sehingga dapat langsung menawarkan bantuan begitu masalah itu muncul tanpa perlu diminta oleh pelanggan terlebih dahulu.
- **Jumlah staff perlu ditingkatkan** lagi karena pelanggan merasa ketersediaan staff untuk melayani termasuk kurang yang ditunjukkan dengan score pelaksanaan atau tingkat kepuasan hanya sebesar 2,68. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sering mengalami kesulitan dalam menemukan staff untuk membantu mereka dalam mengatasi masalah-masalah yang mereka temukan.
- **Program kesetiaan pelanggan** (seperti potongan harga) juga dipandang cukup penting oleh para pelanggan (score 3.13) namun score pelaksanaan atau tingkat kepuasannya hanya mencapai 2.39. Program-program kesetiaan pelanggan sangat penting dalam menjaga loyalitas pelanggan. Program kesetiaan pelanggan dapat berupa pemberian potongan harga, dan pengadaan event-event yang menarik.
- Faktor-faktor pada kuadran III dapat diacuhkan saja karena faktor-faktor pada kuadran III dianggap tidak penting atau kurang penting oleh pelanggan dan pelaksanaan atau tingkat kepuasannya juga kurang baik atau biasa saja.

5.3.2 Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalami teknik analisis yang penulis gunakan, mungkin peneliti lain yang tertarik dapat untuk menambah jumlah responden sehingga bisa didapatkan gambaran yang lebih luas dan lebih presisi atau tepat. Kemudian peneliti lain dapat untuk lebih mendalami dan mengembangkan lagi penelitian ini seperti mencari apa saja dampak dari ketidakpuasan para konsumen bagi pihak foodcourt atau pihak yang akan diuji dan bagaimana cara untuk mengatasinya dengan menyisihkan lebih banyak waktu dalam pengerjaan penelitian ini sehingga dapat lebih fokus dalam pengerjaannya.