

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan rumah makan Mye hoppe. Selain itu penelitian ini pun bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan di rumah makan Mye Hoppe, atribut apa saja yang menjadi kekuatan perusahaan sehingga harus dipertahankan, atribut apa saja yang menjadi prioritas rendah, dan atribut mana saja yang dianggap terlalu berlebihan. Dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah gambaran dan masukan bagi rumah makan Mye Hoppe dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan pada bab – bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 173 orang konsumen rumah makan Mye Hoppe, maka diperoleh karakteristik responden yang mengisi kuesioner sebagai berikut :

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 107 orang responden atau sebesar 62% yang berjenis kelamin laki-laki dan 66 orang responden atau sebesar 38% yang berjenis kelamin perempuan.
- **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 92 orang responden atau sebesar 53% yang berusia antara 21-30 tahun, 32 orang responden atau

sebesar 19% yang berusia antara 10-20 tahun, 24 orang responden atau sebesar 14% yang berusia antara 31-40 tahun, 18 orang responden atau sebesar 10% yang berusia antara 41-50 tahun, dan 7 orang responden atau sebesar 4% yang berusia diatas 51 tahun.

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Status.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 118 orang responden atau sebesar 68% yang memiliki status belum menikah dan 55 orang responden atau sebesar 32% yang memiliki status sudah menikah.
- **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 66 orang responden atau sebesar 38% yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai / karyawan, 51 orang responden atau sebesar 29% yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar, 39 orang responden atau sebesar 23% yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, 10 orang responden atau sebesar 6% yang memiliki pekerjaan sebagai ecan sional, dan 7 orang responden atau sebesar 4% yang memiliki pekerjaan lainnya (misalnya seperti ibu rumah tangga, model, dan lain-lain).
- **Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Info Mengetahui Keberadaan Rumah Makan Mye Hoppe.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 82 orang responden atau sebesar 47% yang mengetahui keberadaan rumah makan Mye Hoppe melalui temannya, 29 orang responden atau sebesar 17% yang mengetahui keberadaan rumah makan Mye Hoppe melalui saudaranya, 25 orang responden atau sebesar 14% yang mengetahui keberadaan rumah makan Mye Hoppe karena kebetulan lewat, 20 orang responden atau sebesar 12% yang mengetahui

keberadaan rumah makan Mye Hoppe melalui promosi, dan 17 orang responden atau sebesar 10% yang mengetahui keberadaan rumah makan Mye Hoppe melalui lainnya(misalnya seperti dari anak, istri, ataupun suami).

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 79 orang responden atau sebesar 46% yang memiliki frekuensi kunjungan ke rumah makan Mye Hoppe dalam sebulan sebanyak 1-2 kali, 52 orang responden atau sebesar 30% yang memiliki frekuensi kunjungan ke rumah makan Mye Hoppe dalam sebulan sebanyak 3-4 kali, 25 orang responden atau sebesar 14% yang memiliki frekuensi kunjungan ke rumah makan Mye Hoppe dalam sebulan sebanyak 5-6 kali, dan 17 orang responden atau sebesar 10% yang memiliki frekuensi kunjungan ke rumah makan Mye Hoppe dalam sebulan sebanyak lebih dari 6 kali.
- **Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran di Rumah Makan Mye Hoppe.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 72 orang responden atau sebesar 42% yang memiliki pengeluaran rata-rata setiap berkunjung ke rumah makan Mye Hoppe sebesar Rp 20.000 – Rp 30.000 , 51 orang responden atau sebesar 29% yang memiliki pengeluaran rata-rata setiap berkunjung ke rumah makan Mye Hoppe sebesar kurang dari Rp 20.000, 26 orang responden atau sebesar 15% yang memiliki pengeluaran rata-rata setiap berkunjung ke rumah makan Mye Hoppe sebesar Rp 30.500 – Rp 40.000, 17 orang responden atau sebesar 10% yang memiliki pengeluaran rata-rata setiap berkunjung ke rumah makan Mye Hoppe sebesar Rp 40.500 – Rp 50.000, dan 7 orang responden atau sebesar

4% yang memiliki pengeluaran rata-rata setiap berkunjung ke rumah makan Mye Hoppe sebesar lebih dari Rp 50.000.

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Hari Kunjungan.** Dari 173 orang responden yang mengunjungi rumah makan Mye Hoppe terdapat 105 orang responden atau sebesar 61% yang berkunjung ke rumah makan Mye Hoppe pada hari – hari biasa dan 68 orang responden atau sebesar 39% yang berkunjung ke rumah makan Mye Hoppe pada akhir pekan.

2. Berdasarkan data Tabel *Importance Performance Analysis* di atas maka dapat dibahas mengenai hasil berdasarkan dimensi seperti di bawah ini :

- Dimensi *Tangibles*
 - *Sanitary kit* (toilet, tempat cuci tangan) dianggap oleh konsumen dimana indikator tersebut penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah masih kurang puas.
 - Penampilan fisik pramusaji dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah cukup puas.
 - *Layout* atau tata letak ruangan dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah cukup puas.
 - Kebersihan ruangan dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang sangat penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah puas.
 - Fasilitas rumah makan (daftar menu, peralatan makan) dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah puas.

- Dimensi *Reliability*
 - Cita rasa makanan dan minuman dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang sangat penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah puas.
 - Ketepatan pelayanan dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah puas.
 - Kesesuaian harga makanan dan minuman dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah cukup puas.
- Dimensi *Responsiveness*
 - Kecepatan pelayanan dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang sangat penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah kurang puas.
 - Pramusaji cepat tanggap terhadap masalah yang timbul dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah cukup puas.
 - Kemudahan proses pembayaran dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah puas.
- Dimensi *Assurance*
 - Keramahan pelayanan dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah cukup puas.

- Tersedianya makanan dan minuman yang tertera pada menu dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah puas.
- Keamanan makanan dan minuman yang disajikan dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang cukup penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah puas.
- Pengetahuan dan kemampuan staf dalam menjelaskan menu dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah cukup puas.
- Dimensi *Emphaty*
 - Kemudahan pramusaji dalam berkomunikasi dengan konsumen dianggap oleh konsumen sebagai indikator yang cukup penting, sedangkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah cukup puas.

3. Berdasarkan Gambar *Matrix Importance Performance* maka dapat ditunjukkan posisi – posisi atribut kualitas pelayanan rumah makan Mye Hoppe :

- Atribut yang termasuk dalam prioritas perbaikan (kuadran A) adalah :
 - Kecepatan pelayanan
- Atribut yang menjadi kekuatan perusahaan (kuadran B) adalah :
 - Kebersihan ruangan
 - Fasilitas rumah makan (daftar menu, peralatan makan)
 - Cita rasa makanan atau minuman
 - Ketepatan pelayanan
 - Kesesuaian harga makanan dan minuman
 - Keramahan pelayanan

- Tersedianya makanan dan minuman yang tertera dalam daftar menu
- Keamanan makanan dan minuman yang disajikan
- Atribut yang mendapat prioritas rendah untuk diperbaiki (kuadran C) adalah :
 - *Sanitary kit* (toilet, tempat cuci tangan)
 - Penampilan fisik pramusaji
 - Pramusaji cepat tanggap terhadap masalah yang timbul
 - Pengetahuan dan kemampuan staf dalam menjelaskan menu
 - Kemudahan pramusaji dalam berkomunikasi dengan pelanggan
- Atribut yang dirasa berlebihan oleh konsumen (kuadran D) adalah :
 - *Layout* atau tata letak
 - Kemudahan proses pembayaran

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa di atas mengenai atribut kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di rumah makan Mye Hoppe, maka penulis memberikan beberapa saran mengenai upaya yang perlu dilakukan oleh pihak rumah makan Mye Hoppe. Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat penulis berikan atas hasil penelitian ini :

1. Rumah makan Mye Hoppe hendaknya melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara periodik untuk mengetahui apakah indeks kepuasan konsumen naik atau turun. Apabila indeks kepuasan meningkat berarti program peningkatan kepuasan sudah benar.
2. Rumah makan Mye hoppe sebaiknya segera melakukan upaya – upaya perbaikan terutama pada atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pelaksanaannya masih belum memuaskan yaitu atribut kecepatan pelayanan.

3. Untuk meningkatkan kinerja kecepatan pelayanan maka rumah makan Mye Hoppe perlu menambah 1 orang koki lagi untuk membantu pekerjaan koki sebelumnya.
4. Selain penambahan koki, rumah makan Mye hoppe pun dirasakan perlu untuk memberikan pelatihan kembali kepada para karyawannya agar dapat bekerja dengan lebih cepat dan efektif, serta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.
5. Atribut – atribut yang termasuk ke dalam kekuatan rumah makan Mye Hoppe seperti kebersihan ruangan, fasilitas rumah makan, cita rasa makanan atau minuman, ketepatan pelayanan, kesesuaian harga makanan dan minuman, keramahan pelayanan, tersedianya makanan dan minuman yang tertera dalam daftar menu, dan keamanan makanan dan minuman perlu untuk terus dipertahankan.