

## **BAB V**

### **KESIMPULAN dan SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab terdahulu maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Tingkat kepentingan kinerja *Marketing Mix* menurut pelanggan Kantin Sedap adalah sebesar 4.28 dari skala 1 sampai dengan 5 yang berarti semua variabel yang diteliti termasuk dalam hal yang penting untuk diperhatikan oleh pihak Kantin Sedap agar pihak kantin dapat meningkatkan kinerja *Marketing Mix*. Nilai 4.00 dijadikan batas bawah untuk menentukan variabel-variabel yang dianggap penting pelaksanaannya oleh pelanggan Kantin Sedap. Berikut adalah variabel-variabel yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi menurut pelanggan (mempunyai nilai rata-rata lebih besar atau sama dengan 4.28)
  - Harga yang sesuai dengan kualitas
  - Harga cukup terjangkau
  - Peralatan yang digunakan dalam keadaan bersih
  - Hidangan yang disediakan dalam keadaan bersih
  - Plastik/kertas pembungkus makanan dalam keadaan bersih
  - Kebersihan ruangan
  - Ada banyak pilihan menu
  - Makanan yang diterima sesuai pesanan

- Keramahan dalam melayani pelanggan
  - Mutu dan citarasa hidangan yang lezat
- Kinerja yang dirasakan pelanggan Kantin Sedap adalah sebesar 4.00 dari skala 1 sampai dengan 5 yang berarti kinerja *Marketing Mix* Kantin Sedap sudah cukup memuaskan pelanggan. Nilai 4.00 dijadikan batas bawah untuk menentukan kinerja *Marketing Mix* yang buruk. Berikut adalah variabel-variabel yang mempunyai kinerja yang buruk menurut pelanggan (mempunyai nilai rata-rata lebih kecil dari 4.00) :
    - Penyajian hidangan yang menarik
    - Lokasi mudah ditemukan
    - Kemudahan untuk mencapai lokasi
    - Spanduk nama kantin yang mudah dilihat dan jelas
    - Perkataan dari orang lain bahwa makanan di kantin enak dan bersih
    - Perkataan dari orang lain bahwa harga makanan di kantin murah/terjangkau
    - Kecepatan dalam melayani pelanggan
    - Tanggap atas keluhan yang disampaikan
    - Tidak perlu lama menunggu untuk dilayani
    - Proses pelayanan cepat
    - Proses pembayaran cepat

- Atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas penanganan karena dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi tidak dapat dipenuhi oleh Kantin Sedap :
  - Perkataan dari orang lain bahwa makanan di kantin enak dan bersih
  
- Atribut-atribut penting yang memiliki kinerja yang baik dan Kantin Sedap diharapkan tetap menjaga hal ini :
  - Harga yang sesuai dengan kualitas
  - Peralatan yang digunakan dalam keadaan bersih
  - Hidangan yang disediakan dalam keadaan bersih
  - Plastik dan kertas pembungkus makanan dalam keadaan bersih dan baru
  - Kebersihan ruangan
  - Ada banyak pilihan menu
  - Makanan yang diterima sesuai pesanan
  - Keramahan dalam melayani pelanggan
  - Mutu dan citarasa hidangan yang lezat
  
- Atribut-atribut yang dapat dikurangi kinerjanya karena dianggap tidak penting oleh konsumen tetapi kinerja dari Kantin Sedap sudah memuaskan :
  - Harga cukup terjangkau
  - Harga yang tidak berbeda jauh dengan tempat lain

- Atribut-atribut yang dianggap tidak penting oleh konsumen dan kirrerja dari Kantin sedap juga biasa :
  - Perkataan dari orang lain bahwa harga makanan di kantin murah dan terjangkau
  - Spanduk nama kantin yang mudah dilihat dan jelas
  - Proses pembayaran cepat
  - Tanggap atas keluhan yang disampaikan
  - Kemudahan untuk mencapai lokasi
  - Lokasi mudah ditemukan
  - Proses pelayanan cepat
  - Penyajian hidangan yang menarik
  - Kecepatan dalam melayani pelanggan
  - Tidak perlu lama menunggu untuk dilayani
  
- Dilihat dari kinerja *Marketing Mix* ada 6P dari 7P yang memberi kepuasan (product, place, promotion, people, physical evidence, process), karena nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan bernilai positif ( $E > P$ ). Sedangkan yang tidak memberi kepuasan adalah price , karena nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan bernilai negatif ( $E < P$ ). berikut adalah urutan 7P yang mempunyai kesenjangan dari yang terkecil hingga yang terbesar :

<i>Marketing Mix / 7P</i>	<i>kinerja marketing mix</i>	<i>rata-rata kenyataan</i>	<i>rata-rata kepentingan</i>	<i>kesenjangan</i>
Price	2	4,34	4,15	0,19
People	6	4,53	4,63	-0,11
Promotion	4	3,87	4,01	-0,15
Product	1	4,17	4,50	-0,33
Place	3	3,62	4,11	-0,49
Physical Evidence	5	3,77	4,27	-0,50
Process	7	3,65	4,17	-0,52

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka penulis mengusulkan beberapa saran sebagai berikut :

- Pada umumnya pelanggan sudah cukup puas dengan kinerja *Marketing Mix* Kantin Sedap, karena itu Kantin Sedap hanya perlu meningkatkan atribut-atribut yang dianggap tidak baik pelaksanaannya oleh pelanggan, sedangkan untuk atribut-atribut yang sudah baik kinerjanya tetap dipertahankan sehingga diharapkan kepuasan pelanggan pun meningkat.
- Berikut adalah saran untuk atribut-atribut yang dianggap tidak memuaskan pelanggan :
  - Untuk meningkatkan perkataan dari orang lain bahwa makanan di kantin enak dan bersih adalah dengan cara lebih meningkatkan kinerjanya yaitu meningkatkan rasa makanan yang dijual dan kebersihannya lebih dari

biasanya, atau menjual makanan yang berbeda dari kantin-kantin lain (misalnya masakan yang unik dan citarasanya lezat) karena biasanya pelanggan senang mencoba makanan yang beda dari biasanya dan apabila citarasanya lezat akan memuaskan pelanggan dan bukan tidak mungkin mereka akan menyebarkan hal ini kepada teman atau saudaranya.

- Berikut adalah saran untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja

*Marketing Mix* yang dianggap telah memuaskan pelanggan :

- Hidangan yang disediakan dalam keadaan bersih, hal ini harus dipertahankan karena yang diperhatikan pelanggan saat membeli makanan selain rasanya yang enak biasanya kebersihannya juga diperhatikan.
- Peralatan yang digunakan dalam keadaan bersih, ini harus dipertahankan karena konsumen melihat makanan bersih atau tidaknya dari peralatan yang digunakan untuk memasak atau untuk menyajikan makanan.
- Mutu dan citarasa hidangan yang lezat adalah kunci utama untuk menarik pelanggan agar merasa puas dan mau terus memberi produk dari Kantin Sedap karena itu harus dipertahankan kinerjanya, bahkan ditingkatkan lagi.
- Keramahan dalam melayani pelanggan sangat penting, karena pelanggan tentunya merasa lebih dihargai apabila diperlakukan dengan ramah.
- Kebersihan ruangan, dalam usaha yang berhubungan dengan makanan kebersihan menjadi salah satu faktor yang diperhatikan oleh pelanggan karena itu kebersihan harus tetap dipertahankan pelaksanaannya.

- Adanya banyak pilihan menu, dengan menu yang beraneka ragam maka pelanggan tidak merasa bosan. Hal ini tetap harus dipertahankan karena memberi nilai tambah bagi pelanggan.