

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Responden pada penelitian ini merupakan konsumen dari Restoran Atie. Mayoritas pengunjung berjenis kelamin pria berusia 31-40 tahun dengan status sudah menikah, berprofesi sebagai wiraswastawan dengan pendidikan terakhir S1, bertempat tinggal di Bandung Selatan, berpenghasilan antara 2 juta s/d 3 juta, dan mereka memperoleh informasi mengenai Restoran Atie dari teman atau keluarga. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner.
2. Dengan menggunakan metode analisis korelasi Pearson diperoleh :
 - r_p sebesar 0,9092 menunjukkan adanya hubungan yang kuat (*strong association*) antara persepsi konsumen Restoran Atie atas bauran pemasaran perusahaan terhadap kepuasan konsumen.
 - Karena t_{hitung} sebesar 19,532 < t_{tabel} sebesar 31,598, maka tolak H_0 , yang menyatakan tidak adanya hubungan antara persepsi konsumen pada marketing mix yang dilakukan perusahaan dengan kepuasan konsumen. H_1 diterima, artinya terdapat hubungan yang positif antara persepsi konsumen atas bauran pemasaran yang dilakukan perusahaan terhadap kepuasan konsumen.
 - Koefisien Determinasi (KD) = 82,6645 % yang berarti kontribusi bauran pemasaran perusahaan yang diteliti pada penelitian ini adalah sebesar 82,6645 % terhadap tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya sebesar 17,3355 % ,kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.
3. Terdapat beberapa poin pertanyaan yang harus diperhatikan perusahaan, karena tidak sedikit responden yang kurang setuju hingga sangat tidak setuju dengan pertanyaan yang diajukan. Poin-poin yang perlu diperhatikan adalah poin *porsi makanan dan minuman yang disediakan banyak* (yang menyatakan kurang setuju = 20%), *menu makanan dan minuman yang disediakan*

bervariasi (yang menyatakan kurang setuju = 26%), *restoran memiliki jam buka yang panjang* (yang menyatakan tidak setuju = 19%), *billboard restoran menarik* (yang menyatakan kurang setuju = 34%), *iklan restoran dalam surat kabar telah memadai* (yang menyatakan tidak setuju = 65%), *iklan restoran dalam bentuk brosur telah memadai* (yang menyatakan sangat tidak setuju = 64%), *program promosi yang dilakukan menarik/menguntungkan* (yang menyatakan kurang setuju = 44%), *adanya potongan harga/diskon* (yang menyatakan tidak setuju = 42%), *jangka waktu menunggu untuk dilayani singkat* (yang menyatakan kurang setuju = 21%), *karyawan yang melayani ramah dan sopan* (yang menyatakan kurang setuju = 31%), *suasana di dalam restoran nyaman* (yang menyatakan kurang setuju = 43%), dan *cara penyajian makanan yang menarik* (yang menyatakan kurang setuju = 47%).

4. Selain poin-poin yang telah disebutkan di atas, masih ada sejumlah poin yang sebaiknya tetap mendapatkan perhatian juga, meskipun mayoritas responden telah sangat setuju atau setuju dengan pertanyaan yang diajukan, yaitu poin *makanan yang disediakan memiliki rasa yang lezat* (yang menyatakan sangat setuju = 68%), *makanan memiliki rasa yang standar atau sama dari waktu ke waktu* (yang menyatakan sangat setuju = 58%), *restoran terletak di tempat yang strategis* (yang menyatakan setuju = 89%), *restoran memiliki jam buka yang panjang* (yang menyatakan setuju = 49%), *restoran menyediakan alternatif pembayaran dengan menggunakan kartu kredit/debit* (yang menyatakan sangat setuju = 68%), *harga sesuai dengan kualitas makanan yang ditawarkan* (yang menyatakan setuju = 49%), *penyajian makanan cepat dan tepat* (yang menyatakan sangat setuju = 50%), *karyawan restoran memiliki pengetahuan yang cukup akan menu makanan* (yang menyatakan sangat setuju = 76%), *karyawan tanggap atas keluhan konsumen dan masalah yang terjadi* (yang menyatakan setuju = 69%), *tempat dan sarana penunjang bersih* (yang menyatakan setuju = 69%), dan *dekorasi ruangan menarik* (yang menyatakan sangat setuju = 58%).
5. Sebagian besar responden mempunyai minat untuk melakukan pembelian ulang karena hal-hal berikut ini, yaitu karena *makanan dan minuman yang disediakan bervariasi* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 58%),

pelayanan yang memuaskan (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 48%), *harga yang terjangkau* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 68%), *lokasi restoran yang strategis* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 62%), *tata letak ruang restoran yang menarik* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 65%), *karyawan yang ramah* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 56%), dan *jumlah meja makan yang disediakan memadai* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 66%).

6. Sebagian besar responden mempunyai minat untuk merekomendasikan Restoran Atie kepada orang lain, yaitu kepada *orang tua* (yang menyatakan pasti ya = 75%), *tetangga* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 55%), *rekan kerja* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 54%), *teman* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 54%), *kekasih* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 64%), dan *saudara* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 56%).
7. Sebagian besar responden mempunyai minat untuk tidak beralih ke produk substitusi karena hal-hal berikut, yaitu karena *makanan dan minuman yang sesuai dengan selera* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 63%), *pelayanan yang memuaskan* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 48%), *harganya terjangkau* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 68%), *makanan dan minuman yang disediakan memiliki ciri khas tersendiri* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 59%), dan *lokasi restoran yang strategis* (yang menyatakan mungkin ya / mungkin tidak = 37%).
8. Sebagian besar responden mempunyai minat untuk menggunakan jasa antar makanan karena *makanan yang diantar sesuai dengan yang dipesan* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 66%) dan *harga makanan sesuai dengan yang dipesan* (yang menyatakan kemungkinan besar ya = 67%).

5.2. SARAN

Dari hasil penelitian serta pengamatan penulis, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Produk (*Product*)

Perusahaan sebaiknya terus mengembangkan menu-menu baru dalam makanan dan minuman yang disediakan di Restoran Atie dengan memperhatikan keinginan dan selera konsumen. Hal ini perlu diperhatikan agar menu makanan dan minuman yang disajikan menjadi lebih bervariasi. Selain itu, perusahaan harus tetap mempertahankan rasa makanan yang lezat, standarisasi rasa makanan dari waktu ke waktu, serta besarnya porsi makanan yang disajikan ditambah tanpa mengurangi kualitas makanan yang disajikan.

2. Tempat (*Place*)

Restoran Atie sebaiknya terus mempertahankan jam buka/jam operasional perusahaan serta letak perusahaan yang telah dianggap cukup strategis oleh pengunjung.

3. Promosi (*Promotion*)

Letak billboard restoran sebaiknya diubah, selain itu billboard tersebut juga memerlukan pencahayaan yang lebih baik agar dapat terlihat lebih jelas oleh konsumen maupun calon konsumen. Jumlah iklan di radio maupun surat kabar perlu ditambah. Selain itu, program promosi serta potongan harga yang dilakukan perusahaan perlu lebih diperhatikan agar lebih menarik bagi konsumen maupun calon konsumen. Keramahan serta pengetahuan karyawan akan menu yang disajikan juga menjadi poin penting yang perlu diperhatikan dalam mencapai kepuasan konsumen.

4. Harga (*Price*)

Tanggapan responden terhadap poin ini telah cukup baik, hanya perusahaan perlu lebih memperhatikan program potongan harga/diskon yang diterapkan perusahaan agar lebih menarik bagi konsumen maupun calon konsumen.

5. Proses (*Process*)

Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menyajikan makanan perlu terus diperhatikan oleh perusahaan, selain itu jangka waktu konsumen menunggu untuk dilayani juga perlu diperhatikan. Keramahan dan kesopanan karyawan

dalam melayani konsumen perlu selalu dijaga, karena dalam bidang usaha restoran, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat penting bagi kepuasan konsumen.

6. Orang (*People*)

Kinerja perusahaan pada bauran ini sudah baik dan hendaknya dapat dipertahankan dengan pemberian *technical skill* yang cukup berkaitan dengan bidang pekerjaannya dan *human skill* yang baik agar mereka dapat mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh konsumen.

7. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Kenyamanan suasana dalam restoran perlu ditingkatkan, misalnya saja dengan mengatur pencahayaan yang tepat di dalam restoran, serta pengaturan suhu udara yang cukup bagi para konsumen. Kebersihan tempat dan sarana penunjang perlu selalu dijaga. Selain itu cara penyajian makanan juga perlu ditingkatkan oleh perusahaan, misalnya saja dengan memperhatikan bahan baku yang digunakan bagi hiasan (*garnished*). Dekorasi ruangan diubah pada jangka waktu tertentu agar konsumen tidak merasa bosan dengan suasana yang ada di dalam restoran.

Kinerja perusahaan sampai saat ini dapat dikatakan sudah baik bila dilihat dari kepuasan konsumen. Hal ini perlu dipertahankan dan usaha-usaha memperbaiki hal-hal yang kurang juga harus dilakukan.