

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan berisi mengenai kesimpulan dan saran pada penelitian ini. Kesimpulan diberikan untuk menjawab rumusan masalah yang sudah dibentuk sebelumnya. Kemudian saran akan diberikan untuk Triple Jack dan juga penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Setelah melakukan seluruh rangkaian pengolahan data dan analisis pada penelitian ini, maka selanjutnya dapat ditarik beberapa kesimpulan. Kesimpulan-kesimpulan ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang sudah dibentuk sebelumnya yang akan menggambarkan hasil dari penelitian ini. Berikut ini adalah kesimpulan-kesimpulan yang didapatkan.

1. Nilai kepuasan konsumen saat ini di Triple Jack masih belum cukup baik yaitu sebesar 5,058 dari rentang skala 1-7. Nilai tersebut menunjukkan bahwa konsumen hanya baru merasa cukup puas secara keseluruhan dari Triple Jack.
2. Terdapat 7 buah atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen saat ini di Triple Jack yaitu kenyamanan kursi dan meja yang digunakan, kesesuaian antara harga dengan kualitas makanan dan minuman, memiliki koneksi internet yang baik, memiliki area makan dan minum yang nyaman, pelayan memilikipemahaman yang baik terhadap menu, kemudahan konsumen dalam melakukan pemesanan dan temperatur ruangan yang sejuk.
3. Dari 7 atribut yang menjadi prioritas perbaikan, ditemukan 11 buah akar masalah yang berhasil diidentifikasi. Usulan perbaikan diberikan untuk mengatasi akar permasalahan tersebut dan pada akhirnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Triple Jack. Berikut adalah 10 buah usulan perbaikan yang diberikan.
 - a. Mengganti meja dengan ukuran yang lebih ergonomis
 - b. Menambah porsi dari makanan minuman yang disajikan

- c. Mengganti paket internet untuk yang digunakan dengan kecepatan yang lebih cepat dan kapasitas yang lebih besar
- d. Mengganti *layout* pada *smoking area* Triple Jack
- e. Melakukan *briefing* ulang untuk menjelaskan *job description* dari setiap pekerja
- f. Melakukan pelatihan terhadap pelayan untuk mempelajari setiap menu dan menerapkan sistem *punishment*
- g. Membuat visual display terhadap cara melakukan pemesanan
- h. Membuat sistem bel yang tersambung dengan meja kasir untuk memanggil pelayan.
- i. Menambah jumlah kipas untuk area *smoking*
- j. Membuat *checksheet* jadwal perawatan AC

V.2 Saran

Setelah melakukan seluruh rangkaian pengolahan data dan analisis, diperoleh beberapa saran yang dapat diberikan untuk kemajuan Triple Jack dan untuk keberlanjutan penelitian selanjutnya. Berikut adalah saran-sarang yang diberikan.

1. Sebaiknya pihak yang bersangkutan di Triple Jack segera mengimplementasi dan menindaklanjuti usulan perbaikan yang sudah diberikan yang dilakukan demi peningkatkan kepuasan konsumennya. Setelah itu konsistensi dari pelaksanaan perbaikan juga harus tetap di jaga dan atribut yang sedang dalam performansi yang baik perlu dipertahankan.
2. Sebaiknya pihak yang bersangkutan di Triple Jack mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan dan melakukan sosialisasi kepada setiap pekerja atas perubahan yang akan dilakukan.
3. Sebaiknya pihak yang bersangkutan di Triple Jack melakukan penelitian serupa secara berkala untuk dapat tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Sebaiknya pada penelitian lanjutan dilakukan penyebaran kuesioner dengan melibatkan cakupan populasi yang lebih luas.
5. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya tetap melakukan identifikasi ulang terhadap atribut-atribut kepuasan konsumen yang akan digunakan dikarenakan

perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen yang berujung pada kepuasan terus berubah secara dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Antropometri Indonesia. (2013). *Data Antropometri*. Diakses pada 29 Juli 2021 dari https://antropometriindonesia.org/index.php/detail/artikel/4/10/data_antropometri
- Atmodjo, M.W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Flanagan, John C. (1954). *The Critical Incident Technique*. Vol 51, No. 4. *American Institute for Research and University of Pittsburgh*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective, 7th Ed*. New Jersey: Pearson Education. Inc.
- Huiskonen, J. and Pirttilä, T. (1998), *Sharpening Logistics Customer Service Strategy Planning by Applying Kano's Quality Element Classification*. *International Journal on Economics*, Vol. 56-57, pp. 253-260.
- Irawan, Handi. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi F. and Tsuji S. (1984). *Attractive Quality vs Must be Quality*. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, Vol. 14, No.2, pp. 39-48.
- Kim, W. G., Ng, C. Y., Kim, Y.S. (2009). *Influence of Institutional DINESERV on Customer Satisfaction, Return Intention, and Word of Mouth*. *International Journal of Hospitality Management*. Vol 29. 10-17.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management 10th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Intl, Inc.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller. (2009). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lehtinen, Volevi and Jatmo R Lehtinen. 1983 p. 21. *Service Quality: A Study of Quality Dimension*. Unpublished research report. Service management group OY. Finlandia.

- Lewis, J. R. (1995). *IBM Computer Usability Satisfaction Questionnaires: Psychometric Evaluation and Instructions for Use*. International Journal of Human-Computer Interaction, 7(1), 57-58.
- Martilla, J. A. dan James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, Vol. 41, January, pp. 77-79.
- Multistore35. (2019). *Jual Beli Bel Meja Restoran*. Diakses pada 28 Juli 2021 dari <https://www.bukalapak.com/p/elektronik/elektronik-lainnya/ay70ii-jual-jual-bell-bel-table-meja-restaurant-restoran-sing-call-calling-wireless-wireles>.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Lembaran RI Tahun 2009 No. 10*. Jakarta. Sekretariat Negara.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach 4th Ed.* United States of America: John & Wiley Sons, Ltd.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sharma, Subhash (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Soekresno. (2001). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono, D.R. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tontini, G. dan Piccolo, J. D. (2010). *Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 20, 565 – 58*.
- Wibisono, Dermawan. (2006). *Manajemen Kinerja – Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.