

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang sudah dilakukan pada Mana Mentai mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas makanan yang disajikan, kualitas pelayanan yang diberikan, dan kualitas packaging makanan. Pada Mana Mentai kualitas dari makanan sudah baik hal ini karena prosedur yang berlaku terkait takaran untuk setiap bahan makanan. Selain itu, bahan makanan yang selalu *fresh* setiap harinya. Hal ini menjadi keunggulan Mana Mentai dalam kekonsistenan rasa dan kualitas bahan makanan yang baik. Keluhan konsumen yang didapat oleh Mana Mentai seringkali mengenai variasi menu makanan yang kurang beragam yang disediakan oleh Mana Mentai. Namun Mana Mentai memiliki beberapa menu best seller yang menjadi kunci Mana Mentai tetap berjalan, hal ini tidak memungkiri konsumen bosan dengan menu yang disediakan karena sering memesan menu yang sama dan harga yang dapat dikatakan lebih mahal dibanding UMKM sejenis lainnya. Pelayanan karyawan terhadap konsumen tergolong baik, namun terkadang masih terjadi komplain dimana pesanan menumpuk di *kitchen* menyebabkan telat pengiriman. Hal itu terjadi karena *staff kitchen* Mana Mentai tergolong sedikit.
2. Berikut ini adalah rekomendasi dan saran terhadap Mana Mentai guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan :
 - a. Melakukan survey terhadap pengembangan menu yang telah ada disesuaikan keinginan konsumen atau tren saat ini. Seperti menyediakan menu paket atau varian mentai terbaru dari mentai yang telah ada.
 - b. Membentuk divisi R&D agar Mana Mentai mengetahui peluang dan rencana perusahaan kedepan.
 - c. *Form order* yang tertata dengan baik agar dapat bekerja lebih efisien dalam melihat dan membuat pesanan
 - d. Melakukan training tenaga kerja agar kerja lebih efisien, terstruktur, dan terorganisir dengan baik.
 - e. Menambah *staff kitchen*

- f. Melakukan survey bahan baku, untuk mengetahui jika ada bahan baku yang sama namun dengan harga yang lebih murah.
 - g. Menyediakan menu hemat yang berbeda dari menu *best seller* Mana Mentai.
 - h. Melakukan pembaharuan terhadap *packaging* yang diberikan agar lebih ramah lingkungan atau dapat memberikan *packaging* yang *reusable*.
3. Berikut ini merupakan manfaat yang didapatkan Mana Mentai berdasarkan hasil dari pemeriksaan operasional terhadap faktor – faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen :
- a. Melakukan inovasi menu baru yang sedang dalam tahap *trial and error* dan akan dijual pada awal bulan Oktober 2023.
 - b. Membuat program *training* untuk para *staff*.
 - c. Memperbaiki *form order* dan saat ini sudah memiliki sistem terbaru berkaitan dengan *form order*.
 - d. Melakukan *open recruitment* untuk *staff kitchen*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2*
- Badan Pusat Statistik. (2022, June 15). Badan Pusat Statistik. Retrieved July 20, 2023, from <https://www.bps.go.id/publication/2022/06/15/73d93fd0f16f665fe3b60f56/statistik-penyedia-makan-minum-2020.html>
- Bayangkara, IBK. 2015. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Dhurup, M. et al. (2014). *The Impact Of Packaging, Price And Brand Awareness On Brand Loyalty: Evidence From The Paint Retailing Industry. Acta Commercii. Vol. 14, No. 1.*
- Heizer & Render, (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen. Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. New Jersey: Pearson.
- Kemenperin: Kemenperin: Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 3,57% di Kuartal III-2022. (n.d.). Kementerian Perindustrian. Retrieved July 20, 2023, from <https://kemenperin.go.id/artikel/23696/Kemenperin:-Industri-Makanan-dan-Minuman-Tumbuh-3,57-di-Kuartal-III-2022>
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. *Pearson Education Limited*.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management, 4(4)*
- Pengertian UMKM, Kriteria, Ciri dan Contohnya Halaman all - Kompas.com. (2022, January 19). Money Kompas. Retrieved July 20, 2023, from <https://amp.kompas.com/money/read/2022/01/19/051518426/pengertian-umkm-kriteria-ciri-dan-contohnya>

- Rachmawati, Rina. 2011. Peranan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran), *Jurnal Kompetensi Teknik Vol. 2*, No. 2, Mei 2011.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results At Efficient Costs*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research for Methods For Business: A skill buliding approach*. West Sussex - United Kingdom: John Wiley & Sons. Ltd.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Erlangga.
- Suhartanto, Ay. 2018. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Makanan, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Restoran, Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Hotel Manohara Center Of Borobudur Study). Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)
- Zikmund, W. (2009). *Essentials of Marketing Research*. Mason: Cengage Learning.