

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V ini akan berisi mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditarik berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Kemudian saran akan diberikan kepada pihak Hellikopi dan penelitian selanjutnya.

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dapat dibuat berdasarkan pengolahan data maupun analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan ini memiliki tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Berikut merupakan kesimpulan yang dibuat berdasarkan hasil penelitian di Hellikopi.

1. Tingkat kepuasan konsumen saat ini di Hellikopi sebesar 4,244 dari rentang skala 1-7. Berdasarkan keterangan dari kuesioner, maka konsumen masih merasa netral. Hal ini menyimpulkan bahwa konsumen masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hellikopi.
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di hellikopi berjumlah 6, yaitu terdapat area parkir yang cukup, memiliki kualitas internet yang cepat dan stabil, memiliki area smoking dan non-smoking yang memadai, memiliki area yang nyaman untuk bekerja maupun hanya untuk mengobrol, toilet nyaman dan bersih, dan tingkat kebisingan di area *coffee shop* normal.
3. Terdapat 17 usulan perbaikan yang dapat diberikan guna dapat meningkatkan kepuasan konsumen di Hellikopi. Berikut merupakan 17 usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak Hellikopi.
  - a. Memasang jalur listrik guna dapat menambahkan lampu di lorong.
  - b. Menyediakan kotak *tissue* yang dapat menempel di dinding.
  - c. Penempatan tempat sampah di dalam toilet.
  - d. Menyediakan kualitas keset yang lebih baik.
  - e. Melakukan pengontrolan dengan form kebersihan toilet yang sudah diusulkan.

- f. Menyediakan tempat penyimpanan sepatu/sandal.
- g. Menyediakan sandal.
- h. Mengusulkan layout pemisahan area smoking dan non-smoking.
- i. Menyediakan air purifier dan exhaust fan serta telah dibuat layout penempatan alat tersebut.
- j. Membuat rancangan tanda informasi untuk area parkir konsumen di Hellikopi.
- k. Mengusulkan layout untuk area parkir mobil maupun motor di Hellikopi.
- l. Membuat rancangan tanda informasi untuk area parkir mobil konsumen di Hellikopi serta usulan layout yang dapat digunakan khusus parkir untuk mobil.
- m. Pemasangan drywall berbahan gypsum atau membuat dinding dengan jendela pada bagian depan Hellikopi.
- n. Mengusulkan layout terkait penempatan dan arah *sound system*.
- o. Mengusulkan cara mengontrol *volume sound system*.
- p. Paket kecepatan yang minimal dimiliki oleh Hellikopi up to 140 Mbps.
- q. Merancang usulan meja dengan ukuran 80 cm x 60 cm.

## V.2 Saran

Setelah melakukan pengolahan data serta analisis, selanjutnya akan diberikan saran agar kepuasan konsumen di Hellikopi terus meningkat dan saran kepada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Berikut merupakan saran-saran yang dapat diberikan.

1. Sebaiknya pihak Hellikopi segera mengimplementasikan usulan perbaikan yang sudah diberikan agar tingkat kepuasan konsumen di Hellikopi dapat meningkat.
2. Sebaiknya pihak Hellikopi tetap memperhatikan atribut yang berada pada kuadran II guna tidak menimbulkan rasa ketidakpuasan konsumen.
3. Sebaiknya pihak Hellikopi melakukan penelitian yang serupa secara berkala karena atribut-atribut kepuasan konsumen dapat terus berubah sehingga tingkat kepuasan konsumen di Hellikopi dapat terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra, and Suhaji. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Ud Pandan Wangi Semarang." *Ekonomi* 1–19.
- Adytya, Billy. 2021. "Jenis-Jenis Wawancara Dalam Berbagai Bidang, Penting Untuk Diketahui | Merdeka.Com." *Merdeka.Com*. Retrieved March 8, 2022 (<https://www.merdeka.com/trending/jenis-jenis-wawancara-dalam-berbagai-bidang-penting-untuk-diketahui-kln.html>).
- Ahmad. n.d. "Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator Dan Optimalisasinya - Gramedia Literasi." Retrieved March 8, 2022 (<https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>).
- Amongguru. 2021. "Perbedaan Validitas Isi Dan Validitas Konstruk Dalam Analisis Butir Soal." *Amongguru.Com*. Retrieved July 25, 2022 (<https://www.amongguru.com/perbedaan-validitas-isi-dan-validitas-konstruk-dalam-analisis-butir-soal/>).
- Anjelita, Chyntia. 2022. "7 Manfaat Air Purifier, Si Penjernih Udara - Blog Ruparupa." *Ruparupa.Com*. Retrieved July 25, 2022 (<https://www.ruparupa.com/blog/manfaat-air-purifier-si-pembersih-udara/>).
- Astuti, Sinta Indi, Septo Pawelas Arso, and Putri Asmita Wigati. 2017. "Analisis Standar Pelayanan." *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang* 3:103–11.
- Badan Pusat Statistik. 2021. "Badan Pusat Statistik Kota Bandung." 235.
- Bestari, Novina Putri. 2022. "Sedih Enggak? Kecepatan Internet RI Paling Lambat Di ASEAN." *CNCB Indonesia*. Retrieved July 25, 2022 (<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220208080558-37-313623/sedih-enggak-kecepatan-internet-ri-paling-lambat-di-asean>).
- Budiaji, Weksi. 2013. "The Measurement Scale and Number of Responses in Likert Scale." *Journal of Agricultural and Fisheries Sciences* 2(2):127–33. doi: 10.31227/osf.io/k7bgy.
- CNN Indonesia. 2022. "5 Cara Membuat Ruang Kedap Suara, Usir Bising Dari Luar." *Cnnindonesia*. Retrieved July 25, 2022 (<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20220124100504-289-750329/5-cara-membuat-ruangan-kedap-suara-usir-bising-dari-luar>).
- Delbert, D. n.d. "TINJAUAN PUSTAKA Pemasaran Dalam Bahasa Inggris Dikenal Dengan Nama Marketing , Kata Marketing Ini Boleh Dikata Sudah Diserap

Kedalam Bahasa Kita , Namun Ada Juga Orang Yang Ingin Menerjemahkan Dengan Istilah Pemasaran . Asal Kata Pemasaran ialah Pasar =.” 15–25.

- Dinas Kesehatan NTB. 2021. “Kebisingan Dan Pengaruhnya Terhadap Pendengaran - DINAS KESEHATAN PROVINSI NTB.” *Dinas Kesehatan Provinsi Ntb*. Retrieved July 25, 2022 (<https://dinkes.ntbprov.go.id/berita/datin/kebisingan-dan-pengaruhnya-terhadap-pedengaran/>).
- IDCloudHost. 2020. “Pengertian Observasi \_ Pengertian, Fungsi, Tujuan Dan Manfaatnya - IDCloudHost.” <https://idcloudhost.com/>. Retrieved March 8, 2022 (<https://idcloudhost.com/pengertian-observasi-pengertian-fungsi-tujuan-dan-manfaatnya/>).
- Ihsan, Helli. 2015. “Validitas Isi Alat Uukur Penelitian: Konsep Dan Panduan Penilaiannya.” *PEDAGOGIA Jurnal Ilmu Pendidikan* 13(3):173. doi: 10.17509/pedagogia.v13i3.6004.
- Indonesia, Antropometri. n.d. “Antropometri Indonesia.” Retrieved July 25, 2022 (<https://antropometriindonesia.org/>).
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto. 2021. “Artikel Statistik Yang Benar.” (18210047).
- Judithia, Dezara. 2019. “Proses Adaptasi Ikatan Mahasiswa Fakfak Di Kota Bandung.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):54–69.
- Kurniawan, Supranto; Surandonom, and Agus. 2018. “Analisis Kebutuhan Dan Perencanaan.” 6(2):1–31.
- Madeja, Claudia Putri Maria. 2017. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal ‘SS’ Cabang Samirono.” 01(01):1689–99.
- Mandasari, Dian, Sri Mulyani, and Cokorda Anom Bayu Sadyasmara. 2019. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Mangsi Grill and Coffee Denpasar.” *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri* 7(3):336. doi: 10.24843/jrma.2019.v07.i03.p01.
- MbizMarket. 2020. “Jangan Keliru, Ini Perbedaan Laptop Dan Notebook.” *Mbizmarket.Co.Id*. Retrieved July 25, 2022 (<https://www.mbizmarket.co.id/news/perbedaan-laptop-dan-notebook/>).
- Metawati, Nur, Tjahyani Busono, and Suhandy Siswoyo. 2017. “Evaluasi Pemenuhan Standar Tingkat Kebisingan Kelas Di Smpn 23 Bandung.” *Innovation of Vocational Technology Education* 9(2):145–56. doi: 10.17509/invotec.v9i2.4863.

- Muhammad, Hiru, and Fauzi Ridwan. 2021. "Pandemi Terkendali, Kunjungan Wisatawan Ke Bandung Naik | Republika Online." *Republika.Co.Id*. Retrieved March 8, 2022 (<https://republika.co.id/berita/r2nifv380/pandemi-terkendali-kunjungan-wisatawan-ke-bandung-naik>).
- Mulachela, Husen. 2021. "Sejarah Dan Tempat Wisata Di Bandung - Daerah Katadata.Co.Id." Retrieved March 8, 2022 (<https://katadata.co.id/safrezi/berita/619228fee1a85/sejarah-dan-tempat-wisata-di-bandung>).
- MyRepublic. 2020. "Berapa Mbps Internet Yang Saya Butuhkan?" *MyRepublic*. Retrieved July 25, 2022 (<https://myrepublic.co.id/berapa-mbps-internet-yang-saya-butuhkan/>).
- Nugroho, Muhammad Bagus. 2015. "Manfaat Kepuasan Pelanggan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Palau, Emi La. 2021. "Perda KTR Kota Bandung: 49 Persen Warga Bandung Merokok Sejak Anak-Anak." *Bandungbergerak*.
- Prasetyo, Whisnu. 2020. "2020 Kedai Kopi Diprediksi Tumbuh 15%." *21 Februari 2020* 1. Retrieved March 8, 2022 (<https://www.beritasatu.com/ekonomi/601687/2020-kedai-kopi-diprediksi-tumbuh-15>).
- Putri, Laurensia Hanjani. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian." *Performa* 1(2):162–70.
- Putri, Novia Muhdinna. 2020. "PENGARUH HALO EFFECT TERHADAP PENILAIAN RISIKO OLEH AUDITOR: PERAN SKEPTISISME PROFESIONAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERISASI." 68(1):1–12.
- Rada. 2021. "Teknik Pengumpulan Data - Pengertian, Jenis, Tehnik Dan Contoh | Dosenpintar.Com." *09 Maret* 1.
- Rahab, Sri Retno, and Alisa Tri. 2015. "PERAN PERCEIVED VALUE DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM UPAYA MEMBANGUN LOYALITAS PENGGUNA KARTU SELULER Rahab Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto." 30(1):76–84.
- Raharjo, Sahid. 2018. "Analisis Faktor Dengan SPSS." *Setabasri.Com* 6–11.
- Raharjo, Sahid. 2018. "Analisis Faktor Dengan SPSS." 6–11.
- Riadi, Muchlisin. 2013. "Pengertian Dan Kualitas Jasa - KajianPustaka.Com." *Kajianpustaka.Com*. Retrieved March 8, 2022 (<https://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>).

- Sekaran, Uma, and Roger Bougie. 2011. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, 6th Edition*.
- Sgala. 2022. "Ini Dia Cara Menentukan Besar Watt Lampu Untuk Ruangan Anda!" *S-Gala*. Retrieved July 25, 2022 (<https://www.s-gala.com/blog-post/watt-lampu>).
- Sheila, Gusti Karima. 2020. "Pengaruh Kepercayaan, Resiko Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Online Shopee Oleh Mahasiswa Di Pekanbaru." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Simanjuntak, S. A. 2020. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang Iphone." *Skripsi Psikologi*.
- Statmat. 2021. "Metode Analisis Faktor Dan Rumus Pengujiannya [Lengkap]." *Statmat.Id*.
- Stefani, Felicia. 2009. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)." *International Journal of Trade, Economics and Finance* 53(9):1689–99.
- Stevens, Pete, Bonnie Knutson, and Mark Patton. 1995. "Dineserv: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 36(2):56–60. doi: 10.1177/001088049503600226.
- Suhardi, Bambang, Pringgo Widyo Laksono, and Akbar Aditya Nugraha. 2017. "Desain Pola Parkir Sepeda Motor Dengan Pendekatan Ergonomi Partisipatori." *PERFORMA: Media Ilmiah Teknik Industri* 16(1):36–43. doi: 10.20961/performa.16.1.12748.
- Susanto, Henry, and Yogi Yusuf Wibisono. 2015. "Service Quality Measurement and Improvement for Restaurant X Using Dineserv." *Proceeding of the 14th International Conference on QIR (Quality in Research) (August)*:10–13.
- Tanzeh, Ahmad, and Suharsimi Arikunto. 2019. "Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Produk." *Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Produk* 22–34.
- Tontini, Géron, and Jaime Dagostin Picolo. 2010. "Improvement Gap Analysis." *Managing Service Quality* 20(6):565–84. doi: 10.1108/09604521011092893.
- Wahyuni, Noor. 2014. "Uji Validitas Dan Reliabilitas." *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7(1):17–23.