

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan diberikan kesimpulan beserta saran mengenai hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya oleh peneliti. Kesimpulan terdiri dari data diri responden, nilai rata-rata harapan konsumen, nilai rata-rata penilaian kinerja, dan kepuasan konsumen. Sedangkan untuk saran lebih dituju pada indikator atau pernyataan yang masih jauh dalam memuaskan konsumen.

#### **6.1 Kesimpulan**

##### **6.1.1 Data Responden**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai data diri responden yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan telah diolah diambil kesimpulan bahwa konsumen paling banyak yaitu berjenis kelamin laki-laki, kemudian konsumen yang paling banyak berusia 21-30 tahun, paling banyak belum bekerja atau masih menjadi pelajar / mahasiswa, paling banyak memiliki pendapatan per bulan yaitu kurang dari (<) Rp. 2.000.00,00, dan paling banyak berkunjung ke *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung dalam satu bulan sekali.

### 6.1.2 Harapan Konsumen

Berdasarkan tabel peringkat harapan terdapat 3 pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu :

1. Makanan dan minuman di *Waroeng Steak and Shake* dibuat dengan bahan baku yang aman dikonsumsi, dengan nilai rata-rata sebesar 4,57 berkategori sangat penting.

Bahan baku yang digunakan dalam membuat makanan dan minuman merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung. Konsumen sangat menginginkan bahan baku yang aman sehingga makanan dan minuman yang dikonsumsi tidak memberikan dampak negatif untuk kesehatannya.

2. Makanan dan minuman di *Waroeng Steak and Shake* memiliki cita rasa yang enak, dengan nilai rata-rata sebesar 4,56 berkategori sangat penting.

Konsumen juga sangat menginginkan makanan dan minuman yang memiliki cita rasa yang enak. Dengan adanya makanan dan minuman yang enak maka akan membuat konsumen ketagihan dan ingin mencoba lagi di lain waktu atau juga menjadi peminat dengan menu makanan dan minuman yang lainnya.

3. Lokasi *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung berada di tengah perkotaan, dengan nilai rata-rata sebesar 4,4 berkategori sangat penting.

Konsumen juga sangat menginginkan lokasi yang berada di tengah perkotaan karena membuat konsumen menjadi mudah untuk berkunjung.

### 6.1.3 Penilaian Kinerja

Berdasarkan tabel peringkat penilaian kinerja terdapat 3 pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu :

1. Peralatan makan di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung bersih dan aman untuk digunakan, dengan nilai rata-rata sebesar 4,3 berkategori sangat baik.

*Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung sangat mementingkan kebersihan dan keamanan untuk peralatan makannya yang akan digunakan oleh konsumen. Peralatan makan yang sudah selesai digunakan oleh konsumen langsung dicuci hingga bersih, sampai tidak ada lagi bekas dari penggunaan sebelumnya seperti bekas dari makanan, kuah steak, maupun saus. Setelah peralatan makan dicuci, peralatan makan tersebut dikeringkan dan kemudian diletakkan di rak yang terdapat di meja makan. Peralatan makan terdiri dari pisau dan garpu. Untuk garpu sebelum dimasukkan di rak, kepala garpu dibungkus dengan tissue.

2. Makanan dan minuman yang diantar sesuai dengan pesanan, dengan nilai rata-rata sebesar 4,28 berkategori sangat baik.

Saat konsumen memasuki ruangan makan, pegawai langsung menyambut konsumen sambil memberikan daftar menu dan kertas untuk menulis pesanan. Di kertas tersebut konsumen mengisi menu yang diinginkan beserta dengan jumlah dan harga pesanan. Setelah konsumen selesai menulis pesanan, kertas tersebut diambil kembali oleh pegawai dan diberikan kepada koki atau pegawai yang

bertanggung jawab untuk memasak. Kemudian setelah koki mengetahui menu yang akan dibuat, kertas pesanan dikembalikan ke pegawai yang bertugas mengantarkan pesanan. Berikutnya pegawai mengantarkan pesanan kepada konsumen, dan kertas pesanan diberikan kepada kasir. Berdasarkan langkah-langkah tersebut pesanan yang diantar selalu sesuai.

3. Makanan dan minuman di *Waroeng Steak and Shake* dibuat dengan bahan-bahan baku yang halal, dengan nilai rata-rata sebesar 4.25 berkategori sangat baik.

*Waroeng Steak and Shake* memilih bahan baku yaitu daging sapi dan daging ayam. Pemilihan daging tersebut pun dicari yang diproses dengan cara penyembelihan halal. Dan untuk memastikan kehalalannya kepada konsumen *Waroeng Steak and Shake* memajang sertifikat halal di dinding ruangan makan agar dapat dilihat oleh konsumen.

Selain 3 pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi, terdapat juga 3 pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu :

1. Pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung cepat dalam menanggapi keluhan konsumen, dengan nilai rata-rata sebesar 3,67 berkategori baik.

Pegawai di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung kurang cepat dalam menanggapi keluhan konsumen biasanya terjadi saat rumah makan penuh. Pegawai sibuk melayani konsumen lain sehingga keluhan dari konsumen

yang mengeluh lama direspon oleh pegawai. Hal ini membuat konsumen harus menunggu cukup lama hingga keluhan direspon oleh pegawai.

2. Tempat parkir di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung luas dan aman, dengan nilai rata-rata sebesar 3,56 berkategori baik.

Tempat parkir di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung untuk kendaraan beroda empat cukup luas namun untuk kendaraan roda dua tempat parkir cenderung sempit hal ini membuat konsumen yang menggunakan kendaraan beroda dua sulit untuk mendapatkan parkir terutama saat tempat parkir sudah hampir penuh. Hal ini juga membuat sulit konsumen yang ingin mengeluarkan kendaraannya.

3. Brosur yang disebar di *Waroeng Steak and Shake* menyampaikan informasi yang menarik, dengan nilai rata-rata sebesar 3,52 berkategori baik.

*Waroeng Steak and Shake* jarang membuat brosur untuk diberikan kepada konsumen karena brosur dibuat jika ada acara-acara khusus yang dibuat oleh *Waroeng Steak and Shake*. Hal ini dilakukan oleh *Waroeng Steak and Shake* karena informasi mengenai produk (makanan dan minuman) diberitakan di media sosial sedangkan untuk pengadaan acara-acara khusus diberitakan melalui brosur yang di pasang di dinding kasir dan ruangan makan agar dapat dilihat langsung oleh konsumen dan juga dengan membagikan brosur tersebut kepada konsumen.

#### 6.1.4 Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel peringkat kepuasan konsumen akan ditampilkan 6 pernyataan tertinggi yang memiliki kategori sangat puas, yaitu sebagai berikut :

1. *Waroeng Steak and Shake* sudah di kenal banyak orang, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar 0,7.

Konsumen merasa sangat puas karena *Waroeng Steak and Shake* sudah memiliki banyak cabang baik di dalam kota yaitu Bandung maupun di berbagai kota lain. Hal tersebut membuat kinerja mengenai pernyataan ini melebihi harapan konsumen.

2. Peralatan makan di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung bersih dan aman digunakan, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar 0,41.

*Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung selalu memperhatikan kebersihan peralatan makannya. Setiap peralatan selesai digunakan oleh konsumen, peralatan tersebut langsung dibawa ke dapur untuk dibersihkan hingga bersih kemudian dikeringkan dan diletakkan kembali di rak peralatan makan yang terdapat di meja makan.

3. Makanan dan minuman di *Waroeng Steak and Shake* dibuat dengan bahan baku yang halal, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar 0,29.

Bahan baku halal memiliki nilai kepuasan yang baik karena *Waroeng Steak and Shake* menjamin bahwa bahan baku yang digunakan adalah bahan baku yang halal. Hal ini diperkuat dengan adanya sertifikat kehalalal yang dipajang di dinding ruangan makan di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung.

4. Lokasi *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung mudah dijangkau oleh transportasi umum, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar 0,17.

Konsumen yang ingin berkunjung ke *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung dengan menggunakan transportasi umum seperti angkutan kota tidak sulit karena terdapat angkutan kota yang menuju ke *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung baik dari arah atas yaitu arah balubur maupun dari arah bawah yaitu dari universitas pasundan. Angkutan kota dapat berhenti langsung di depan *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung.

5. Makanan dan minuman yang diantar sesuai dengan pesanan, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar 0,14.

Pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung tidak pernah salah dalam mengantar pesanan. Hal ini dikarenakan pegawai membawa daftar pesanan yang telah diisi konsumen sebelumnya ketika mengantar pesanan.

6. Toilet di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung bersih dan layak digunakan, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar 0,1.

Toilet di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung sering dalam keadaan bersih. Hal ini dikarenakan *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung sangat memperhatikan keadaan toilet. Dengan demikian pegawai selalu membersihkan toilet dan tidak dibiarkan dalam keadaan kotor. *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung menyadari bahwa keadaan toilet juga dapat mempengaruhi kenyamanan konsumen dalam menikmati makanan dan minuman. Toilet merupakan hal yang tidak terlalu sering diperhatikan oleh konsumen dalam berkunjung ke suatu rumah makan, hal ini juga dapat dilihat dalam tabel peringkat harapan konsumen yang sudah dibuat. Di tabel harapan konsumen tersebut berada di peringkat 20. Oleh karena harapan tidak lebih besar dari penilaian kinerja, maka pernyataan mengenai toilet bersih dan layak digunakan terdapat dalam kategori sangat puas.

Elemen-elemen tersebut harus dipertahankan oleh *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung agar tidak mengurangi kepuasannya. *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung juga harus memperhatikan dan memperbaiki elemen-elemen lain yang belum membuat konsumen puas, terutama untuk elemen-elemen di peringkat akhir, seperti kurangnya respon dari pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung dalam menanggapi keluhan konsumen. Elemen ini mendapatkan nilai (-



0,68). Pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung harus cepat dalam menanggapi keluhan konsumen karena jika tidak maka konsumen tidak akan kembali lagi. Berikutnya mengenai kesopanan pegawai yang mendapatkan nilai (-0,67). Pegawai hanya berfokus pada menu pesanan konsumen dan kurang dalam menyapa konsumen, Hal ini dapat membuat konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berikutnya di peringkat akhir adalah mengenai tempat parkir yang mendapat nilai ( - 0,81). Tempat parkir di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung terutama untuk kendaraan bermotor kurang luas. Saat *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung sudah banyak didatangi oleh konsumen, membuat konsumen lain sulit untuk memarkirkan kendaraannya dan juga bagi kendaraan bermotor yang ingin keluar mengalami kesusahan karena banyaknya kendaraan bermotor yang parkir berdempetan.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran kepada pihak *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung agar meningkatkan kinerja untuk setiap dimensi bauran pemasarannya terutama yang nilai rata-rata kinerjanya masih jauh dibawah nilai rata-rata harapan konsumen seperti yang terdapat di tiga peringkat terbawah, yaitu :

1. Tempat parkir di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung luas dan aman. dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,81.

Tempat parkir di *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung lebih baik jika parkir ditata khususnya untuk kendaraan bermotor. Jika parkir untuk kendaraan bermotor sudah penuh sebaiknya parkir untuk kendaraan beroda empat dapat dimanfaatkan untuk tempat parkir kendaraan bermotor karena jumlah kendaraan beroda dua tidak sebanding dengan jumlah kendaraan beroda empat sehingga parkir kendaraan beroda empat masih memiliki ruang kosong yang dapat dimanfaatkan untuk parkir kendaraan beroda dua. Hal ini bertujuan agar konsumen mudah untuk parkir dan mengeluarkan kendaraannya terutama saat sudah banyak konsumen yang datang, karena jika masih dalam keadaan seperti sekarang konsumen akan mengalami kesulitan untuk mencari tempat yang kosong untuk parkir kendaraan terutama saat kondisi yang tidak bagus seperti saat konsumen merasa sangat lapar dan saat dalam kondisi hujan yang membuat konsumen menjadi ingin buru-buru parkir kendaraan dan segera masuk ke dalam rumah makan (*Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung).

2. Pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung sopan dalam melayani pengunjung, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,7.

Pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung juga harus lebih sopan dalam melayani pengunjung. Pegawai tidak hanya memberikan daftar menu saja kepada konsumen namun juga harus menyapa konsumen saat baru memasuki ruangan dan mengantarkan konsumen ke meja yang kosong, karena hal tersebut membuat konsumen merasa sangat diharapkan kedatangannya.

Supervisor *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung disarankan untuk lebih memperhatikan kinerja staffnya agar lebih bersikap sopan dan ramah kepada konsumen.

3. Pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung cepat dalam menanggapi keluhan konsumen, dengan selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,68.

Pegawai *Waroeng Steak and Shake* cabang Taman Sari Bandung harus dapat merespon keluhan konsumen dengan cepat. Hal ini sangat penting bagi konsumen karena jika pegawai lama merespon keluhan dapat membuat konsumen menjadi kesal karena hal ini juga sama dengan membuang waktu konsumen, apalagi jika konsumen dalam keadaan buru-buru. Jika hal ini tidak berubah maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak akan datang lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Hurriyati, Ratih, 2015, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cetakan Kelima, Alfabeta: Bandung.

Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prehallundo: Jakarta

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Prehallundo: Jakarta.

Kotler, Philip, dan Gary AmstronG, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 2, diterjemahkan oleh Alexander Sindoro, PT. Indeks : Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1, PT. Indeks : Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi ketigabelas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Erlangga: Jakarta.

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta : Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi : Yogyakarta.

#### Website

Waroeng Steak and Shake. <http://www.waroengsteakandshake.com/>. [ 29 September 2015]

Suri Amilia dan Ayu Novianti.(2016).*Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa*.Jurnal Manajemen dan Keuangan.Vol 5.No.1 [Online].

[file:///C:/Users/Randy%20Giovani/Downloads/47-49-160-1-10-20170710%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Randy%20Giovani/Downloads/47-49-160-1-10-20170710%20(2).pdf) [8 Agustus 2017]

Novita Maya Santoso dan Edwin Japarianto.(2013).*Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen Eat & Eat Food Market dalam Industri Pujasera di Surabaya*.Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa.Vol 1.No.2. [Online]. <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/990>. [6 oktober 2015]