

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja kualitas layanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan konsumen kantin Depot Medan di Inti Laut Bandung yang dilakukan pada 200 responden, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi konsumen tentang kualitas layanan kantin Depot Medan

- Kebersihan kantin Depot Medan masih kurang bersih seperti peralatan makan dan di area kantin Depot Medan. Sehingga konsumen kurang nyaman saat makan di kantin Depot Medan.
- Kerapihan karyawan kantin Depot Medan juga dinilai masih kurang rapi karena tidak ada seragam bagi karyawannya yang membuat konsumen kesulitan saat sedang meminta sesuatu kepada karyawan kantin Depot Medan.
- Menu dan desain eksterior kantin Depot Medan juga masih kurang menarik bagi konsumen dikarenakan desain menu yang tidak pernah ganti dan desain ekterior kantin yang kalah menarik dengan kantin lainnya sehingga membuat konsumen merasa kurang tertarik untuk makan di kantin Depot Medan.
- Untuk kesesuaian menu yang dipesan masih belum sesuai dengan yang diterima oleh konsumen kantin Depot Medan.
- Untuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen masih belum sesuai dengan yang dijanjikan seperti ketepatan jam buka dan tutup kantin Depot Medan tidak sesuai dengan yang diinformasikan.
- Pelayanan yang diberikan kantin Depot Medan dinilai buruk karena pelayanannya seringkali lambat, tidak tepat waktu, tidak sigap dalam membantu konsumen, dan cuek dalam melayani komplain konsumen.
- Jaminan yang diberikan kantin Depot Medan masih dinilai kurang karena karyawan kantin Depot Medan yang tidak bisa menjelaskan informasi menu dengan baik kepada konsumen.

- Kualitas rasa makanan di kantin Depot Medan juga dinilai masih belum konsisten seperti di kantin-kantin lainnya.
 - Keamanan pembayaran di kantin juga masih dinilai belum terlalu aman karena masih seringkali konsumen mendapatkan uang kembalian yang kurang.
 - Rasa empati karyawan kantin Depot Medan dinilai masih kurang karena karyawan kantin Depot Medan seringkali tidak membantu konsumen saat memilih menu dan juga buruk dalam menangani keluhan konsumen.
2. Dari hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis*, terdapat beberapa faktor yang harus diperbaiki oleh kantin Depot Medan. Faktor-faktor yang harus diperbaiki oleh kantin Depot Medan yang berada di kuadran satu yaitu faktor kebersihan peralatan makan, faktor kebersihan area kantin, faktor kualitas makanan yang sesuai dengan yang dibayarkan, faktor ketepatan jam buka dan tutup kantin, faktor kemampuan karyawan kantin dalam menjawab pertanyaan konsumen, faktor keamanan proses pembayaran di kantin, faktor karyawan kantin dalam menangani keluhan.
3. Kepuasan konsumen atas kualitas layanan kantin Depot Medan masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah.
- *Tangibles*
Responden merasa tidak puas dengan kinerja kantin Depot Medan pada dimensi *Tangibles*. Karena nilai rata-rata kinerja kantin lebih rendah dari nilai rata-rata harapan responden. Kebersihan kantin Depot Medan dinilai masih kurang seperti kebersihan peralatan makan dan kebersihan area makan sehingga konsumen merasa tidak puas.
 - *Reliability*
Responden merasa tidak puas dengan kinerja kantin Depot Medan pada dimensi *Reliability*. Karena nilai rata-rata kinerja kantin lebih rendah dari nilai rata-rata harapan responden. Jam buka dan tutup kantin yang tidak tentu serta kualitas makanan kantin yang tidak sesuai dengan yang dibayarkan membuat konsumen merasa tidak puas.
 - *Responsiveness*
Responden merasa tidak puas dengan kinerja kantin Depot Medan pada dimensi *Responsiveness*. Karena nilai rata-rata kinerja kantin lebih rendah dari

nilai rata-rata harapan responden. Kecepatan, ketepatan waktu, dan kesigapan karyawan kantin yang buruk dalam melayani serta sikap cuek karyawan kantin Depot Medan dalam melayani komplain membuat konsumen merasa tidak puas.

- *Assurance*

Responden merasa tidak puas dengan kinerja kantin Depot Medan pada dimensi *Assurance*. Karena nilai rata-rata kinerja kantin lebih rendah dari nilai rata-rata harapan responden. Kemampuan karyawan kantin dalam menjawab pertanyaan konsumen yang buruk serta proses pembayaran yang kurang aman di kantin Depot Medan membuat konsumen merasa tidak puas.

- *Emphaty*

Responden merasa tidak puas dengan kinerja kantin Depot Medan pada dimensi *Emphaty*. Karena nilai rata-rata kinerja kantin lebih rendah dari nilai rata-rata harapan responden. Karyawan kantin Depot Medan menangani keluhan dengan buruk membuat konsumen merasa tidak puas.

4. Niat beli ulang konsumen kantin Depot Medan masih rendah karena kebanyakan responden tidak setuju untuk melakukan pembelian ulang di kantin Depot Medan. Hal ini karena kinerja kualitas layanan kantin Depot Medan lebih rendah dari kantin lain yang sering dikunjungi responden. Sehingga membuat responden tidak setuju untuk kembali ke kantin Depot Medan di masa depan, mengunjungi kantin Depot Medan secara rutin, menjaga hubungan baik dengan kantin Depot Medan, serta percaya dengan kualitas yang dimiliki kantin Depot Medan. Bila melihat niat beli ulang konsumen kantin Depot Medan yang rendah maka kantin Depot Medan sebaiknya melakukan perbaikan pada kinerja kualitas layanannya.
5. Dalam penelitian ini, dilakukan analisa kuantitatif untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel intervening (kepuasan konsumen) dari kantin Depot Medan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel intervening (kepuasan konsumen) terhadap variabel dependen (niat beli ulang) dari kantin Depot Medan menggunakan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil analisis, hanya satu dimensi kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, yaitu dimensi

emphaty. Kemampuan variabel kualitas layanan dalam menjelaskan varians variabel kepuasan konsumen sebesar 22.9%. Berarti 77.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dari hasil perhitungan regresi sederhana, didapatkan hasil bahwa variabel kepuasan konsumen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel niat beli ulang. Kemampuan variabel kepuasan konsumen dalam menjelaskan varians dari variabel niat beli ulang adalah 1.2%. Maka terdapat 98.8% varians dari variabel niat beli ulang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, kantin Depot Medan perlu untuk meningkatkan kinerja kualitas layanannya agar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan berkeinginan melakukan pembelian ulang. Penulis memberikan beberapa saran yang bisa menjadi masukan bagi kantin Depot Medan, yakni sebagai berikut:

1. Kantin Depot Medan dapat meningkatkan niat beli ulang konsumen dengan memperbaiki beberapa hal terkait *tangibles* kantin antara lain:
 - Sebaiknya karyawan kantin Depot Medan yang bertugas mencuci peralatan makan lebih diawasi agar kebersihan peralatan makan dapat terjaga.
 - Sebaiknya karyawan kantin Depot Medan yang bertugas membersihkan meja di area kantin Depot Medan langsung membersihkan piring-piring/sampah di area tersebut agar area makan kantin Depot Medan bisa selalu bersih.
 - Karyawan kantin Depot Medan sebaiknya diberikan seragam agar terlihat lebih rapi saat melayani konsumen.
 - Untuk desain menu dan eksterior kantin, sebaiknya kantin Depot Medan mencoba untuk mengganti desainnya dengan lebih bagus agar konsumen merasa tertarik untuk mengunjungi kantin Depot Medan.
2. Kantin Depot Medan dapat meningkatkan kinerja *reliability* dengan melakukan beberapa hal berikut:
 - Dalam menyajikan makanan, karyawan kantin lebih memperhatikan pesanan yang diminta konsumen supaya makanan yang dipesan bisa sesuai dengan yang disajikan.

- Sebaiknya kantin Depot Medan menyesuaikan harga makanan dengan kualitas makanannya dengan cara menurunkan harga makanan atau menambah porsi makanan agar biaya yang dibayar konsumen sesuai dengan kualitas makanannya.
 - Sebaiknya kantin Depot Medan lebih memperhatikan jam buka dan tutup kantin agar jam buka dan tutup kantin bisa konsisten.
3. Kantin Depot Medan dapat meningkatkan kinerja *responsiveness* dengan melakukan beberapa hal berikut:
- Karyawan kantin Depot Medan harus bisa lebih cepat dan sigap dalam melayani konsumen agar pelayanan yang diberikan tepat waktu.
 - Karyawan kantin Depot Medan sebaiknya belajar lebih tanggap dalam melayani komplain konsumen.
4. Kantin Depot Medan dapat meningkatkan kinerja *assurance* dengan melakukan beberapa hal berikut:
- Karyawan kantin Depot Medan sebaiknya bisa lebih baik dalam memberikan penjelasan menu kepada konsumen.
 - Sebaiknya kantin Depot Medan meningkatkan kemampuan karyawannya dalam menjawab pertanyaan konsumen agar konsumen merasa terjamin saat mengunjungi kantin Depot Medan.
 - Yang memasak di kantin Depot Medan sebaiknya hanya pemiliknya saja agar kualitas rasa makanan kantin Depot Medan bisa konsisten.
 - Proses pembayaran kantin Depot Medan sebaiknya dilakukan oleh pemilik saja agar prosesnya berjalan dengan aman dan konsumen merasa lebih terjamin.
5. Kantin Depot Medan dapat meningkatkan kinerja *emphaty* dengan melakukan beberapa hal berikut:
- Saat konsumen kebingungan memilih menu sebaiknya karyawan kantin Depot Medan bisa ikut membantu/berinisiatif menawarkan menu favorit kepada konsumen.
 - Agar konsumen merasa nyaman dalam berurusan dengan karyawan kantin Depot Medan maka karyawan kantin Depot Medan dapat bersikap lebih bersahabat agar tidak terlihat kaku.

- Keluhan konsumen sebaiknya ditangani lebih baik oleh karyawan kantin Depot Medan agar konsumen merasa lebih dihargai dan dapat meningkatkan rasa puas bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmkahfi. (2013, January 7). *Half.Apes*. Retrieved April 13, 2018, from Half.Apes Web site: <https://gettingupman.wordpress.com/2013/01/07/beberapa-teori-menurut-para-ahli-tentang-manajemen/>
- Andreas, F. A. (2012, Oktober 7). *Furqon Inspired*. Retrieved Mei 2, 2018, from Jenis Dan Macam penelitian: <http://furqoninspired.blogspot.co.id/2012/10/normal.html>
- Arikunto, D. S. (2006, April 14). *Hubungan Peranan Guru Sekolah Dasar Negeri dengan pembinaan sikap tanggung jawab sosial siswa sekolah dasar negeri sekecamatan labuhan ratu bandar lampung 2015*. Retrieved Mei 3, 2018, from Digital repository UNILA: <http://digilib.unila.ac.id/9155/8/BAB%20III.pdf>
- Bagus, D. (2009, April 1). *Jurnal Manajemen*. Retrieved Juni 6, 2018, from Produk Jasa, Pengertian, Karakteristik, dan Jenisnya: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/produk-jasa-pengertian-karakteristik.html>
- Duwi. (2011, November 27). *Duwi Consultant*. Retrieved Juni 6, 2018, from Independent Samples T Test: <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/independent-samples-t-test.html>
- Elyusman, S., & Hutami, R. F. (2017). *Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Studi Kasus Pada Website Portal Akademik Universitas XYZ, 2-3*.
- Faisol, M. (2015, Januari 25). *Moh. Faisol*. Retrieved Juni 6, 2018, from Pengukuran: Skala, Validitas dan Reliabilitas: <http://semangadmu.blogspot.com/2015/01/pengukuran-skala-reliabilitas-dan.html>
- Ghozali, N. W. (2014, november 1). *Binus University Quality Management Center*. Retrieved Mei 2, 2018, from Uji Validitas dan Reliabilitas: <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Gunawan, S. H. (2016, April 26). *Semua Pengertian 31*. Retrieved April 29, 2018, from Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Menurut Para ahli: <http://semuapengertian31.blogspot.co.id/2016/04/pengertian-pelayanan-dan-kualitas.html>
- Hendry. (2010, Januari 24). *Teori-Online*. Retrieved Juni 6, 2018, from Populasi Dan Sampel: <https://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/>
- Hidayat, A. (2013, Januari 23). *Statistikian*. Retrieved Mei 1, 2018, from Uji F dan Uji T: <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html>
- Iman. (2013, February 5). *Iman White Devil*. Retrieved 1 Mei, 2018, from Pengujian Hipotesis: Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Uji R Square (Penjelasan

Kelana, J. (2014, September 24). *Boleh Saja*. Retrieved Mei 1, 2018, from Skala Perbedaan Semantik (Semantic Differential): <http://bolehsaja.net/skala-perbedaan-semantik-semantic-differential/#.WusYW6SFPIU>

Lengkap): <https://iman2ndblog.wordpress.com/2013/02/05/pengujian-hipotesis-regresi-linier-berganda-uji-t-uji-f-dan-uji-r-square-penjelasan-lengkap/>

Lucy. (2018, February 8). *Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli*. Retrieved April 29, 2018, from Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli: <https://adm-id.blogspot.co.id/2018/02/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html>

Mardani. (2017, Maret 5). *M Jurnal*. Retrieved Mei 2, 2018, from TEORI ASUMSI KLASIK REGRESI LINEAR BERGANDA: <https://mardanijournal.wordpress.com/2017/03/05/asumsi-klasik-regresi-linear-berganda/>

Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis*, 4.

Nurhayati, & Murti, W. W. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang*. 53.

Oetomo, R. A., & Nugraheni, R. (2012). *Analisis Pengaruh Keragaman Menu*. 8.

Oetomo, R. A., & Nugraheni, R. (2012). *Analisis Pengaruh Keragaman Menu*. 2.

Rahmani, A. (2017, September 13). *Jurnal.id*. Retrieved April 29, 2018, from 5 Konsep Penting dalam Manajemen Pemasaran: <https://www.jurnal.id/id/blog/2017/5-konsep-penting-dalam-manajemen-pemasaran>

Sabila, D. (2014, January 16). *dynisabila*. Retrieved April 2018, 30, from Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian: <https://dinyabila.wordpress.com/2014/01/16/skala-pengukuran-dan-instrumen-penelitian/>

Samuel. (2016, February 18). *Ciputrauceo*. Retrieved April 29, 2018, from Kualitas Pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya: <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

Sanjaya, A. (2015). *Pengertian Kepuasan Pelanggan Definisi Cara Mengukur dan Sebab KetidakPuasan. Landasan Teori*.

Sanjaya, A. (2016, Mei 27). *Landasan Teori*. Retrieved April 29, 2018, from Pengertian Kepuasan Pelanggan Definisi Cara Mengukur dan Sebab KetidakPuasan: <http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-definisi.html>

Satria, A. (2016, Maret). *Materi Belajar*. Retrieved April 29, 2018, from Faktor Pendukung Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli: <http://www.materibelajar.id/2016/03/faktor-pendukung-pelayanan-publik-dalam.html>

Sekaran & Bougie, L. D. (2013, juli 25). *Studi Perbedaan Karakteristik Konsumen pada Pelayanan E-Banking PT. Bank Rakyat*. Retrieved mei 2, 2018, from UAJY's library: <http://e-journal.uajy.ac.id/12097/4/MM023933.pdf>

Setiawan, P. (2015, January 25). *Guru Pendidikan*. Retrieved April 29, 2018, from Guru Pendidikan Web Site: <http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-manajemen-pemasaran-menurut-para-ahli/>

Susanto, B. (2016, October 9). *Seputar Pengetahuan*. Retrieved April 29, 2018, from Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli Lengkap: <http://www.spengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>

Syaifudin, A. (2015). Pengertian Service Quality Menurut Ahli. *Kamar Semut*.

Syarif, D. (2015, Desember 1). *Theory Method*. Retrieved Mei 2, 2018, from Metode Penelitian: <http://theorymethod.blogspot.co.id/>

Tresna. (2018, February 4). *Rocket Manajemen*. Retrieved April 12, 2018, from Rocket Manajemen Web Site: <http://rocketmanajemen.com/20-definisi-manajemen-menurut-para-ahli/>

Wahyono, B. (2012). Pengertian Tentang Kualitas Pelayanan. *Pendidikan Ekonomi*.

Wayan, S. (2012, November 8). *Citronk Resto*. Retrieved Juni 6, 2018, from Pengertian Restaurant: <http://citronkparadigma.blogspot.com/2012/11/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html>

White Rose Research Online. (2015). Introducing Importance-Performance-Impact Analysis (IPIA): A method to. *Introducing Importance-Performance-Impact Analysis (IPIA): A method to*, 18-19.

Wijaya, W. (2013, Mei 1). *Kutu Kuliah*. Retrieved Maret 30, 2018, from Kutu Kuliah: <http://kutukuliah.blogspot.co.id/2013/05/pengertian-penelitian-eksplanatori-adalah.html>.