

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada bab IV maka penulis dapat mengambil kesimpulan:

Hasil penelitian dari karakteristik responden sebanyak 100 orang, pelanggan sebagian besar adalah berjenis kelamin wanita, untuk umur rata-rata mayoritas berumur 21 tahun sampai 31 tahun, untuk jenis pekerjaan responden sangat bervariasi sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta, selanjutnya adalah wiraswasta, ibu rumah tangga, mahasiswa atau pelajar, sedangkan untuk pegawai negeri sangat sedikit. data pengeluaran per bulan responden Restoran Popeyes adalah yang paling dominan antara 1.000.000 sampai 3.000.000, sedangkan data jarak antara rumah responden dan restoran kebanyakan 6 km lebih.

Pada dasarnya perusahaan telah melakukan pelaksanaan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. akan tetapi pelanggan belum merasa terpenuhi harapannya atau belum puas secara keseluruhan terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. dapat dilihat dari rendahnya tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tidak sebanding dengan tingkat kepentingan pelanggan.

Berdasarkan olah data yang ada pada diagram Kartesius (Gambar IV) dapat disimpulkan bahwa point-point yang berada dalam kuadran A adalah:

- Penampilan karyawan
- Kecepatan melayani pelanggan
- Kenyamanan tata ruang restoran

Sedangkan point-point yang berada dalam Kuadran B adalah:

- Cita rasa masakan dan minuman
- Pelayanan secara tepat dan benar
- Perhatian terhadap kondisi produk restoran
- Keramahan karyawan

Point-point yang ada pada Kuadran C adalah:

- Tanggap terhadap keinginan konsumen
- Menu Board mudah dibaca
- Mengerti dan memahami keinginan pelanggan
- Variasi menu yang ada
- Perhatian khusus dan fokus melayani konsumen



Dan point yang berada di Kuadran D adalah:

- Pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan

B. SARAN-SARAN

Dari hasil kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran-saran yang dapat berguna untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada Restoran Popeyes sehingga perusahaan bisa memenuhi harapannya atau meningkatkan kinerja pelaksanaan pelayanannya, sehingga bisa tercapai kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan.

Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak restoran harus lebih meningkatkan kinerja pelayanannya dengan memberikan pelatihan-pelatihan pada karyawan agar pengetahuan dan keterampilan mereka semakin meningkat, sehingga mereka dapat melayani pelanggan dengan semakin baik sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.
2. Meningkatkan serta memperbaiki fasilitas dan pelayanan terutama dalam hal kecepatan, penampilan karyawan, serta fasilitas penunjang restoran sehingga pelanggan bisa lebih nyaman dalam menikmati pelayanan yang diberikan.
3. Dalam menjalankan usahanya restoran harus berpegang pada prinsip pelanggan adalah raja, karena itu harus diberikan pelayanan yang terbaik sehingga pelanggan merasa puas dan mereka akan lebih loyal terhadap restoran.
4. Point yang berada dalam Kuadran A seharusnya lebih ditingkatkan kinerjanya karena point-point yang berada dalam Kuadran A adalah yang

dianggap sangat penting oleh konsumen. Dengan meningkatkan kinerjanya maka konsumen akan terpenuhi harapannya.

5. Citra rasa makanan dan minuman, pelayanan secara tepat dan benar, perhatian terhadap kondisi produk restoran, keramahan karyawan adalah point yang berada di dalam Kuadran B yang kesemuanya telah dilaksanakan pelaksanaannya secara maksimal oleh perusahaan sehingga konsumen merasa harapannya atau kepentingan terhadap point tersebut sudah mencapai apa yang diharapkan oleh konsumen. Jadi perlu diperhatikan bahkan ditingkatkan.
6. Point yang berada pada Kuadran C yang kesemuanya adalah dianggap kurang penting oleh konsumen. Kinerjanya pun dianggap kurang istimewa, maka untuk point yang ada pada Kuadran C ini bisa dipertimbangkan kembali peningkatannya karena pada dasarnya konsumen tidak merasa penting terhadap point ini.
7. Point yang berada dalam Kuadran D, sangat berlebihan dan dianggap tidak penting oleh konsumen, maka perusahaan mesti meninjau kembali point tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitzammons. James A. and Mona J. 2004, *Services Management Operation and Information Technology*: New York : Mc Graw Hill.
- HAS. Moenir, 2007 *Manajemen Pelangan Umum Edisi I*, PT. Bumi Aksara, Jakarta Utama, Jakarta
- Kotler. Philip (alih bahasa Hendra Teguh) 2000, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prientice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat 2001 *Marketing Pemasaran Jasa, Teknik dan Praktek*, Edisi Utama: salemba Emat, Jakarta
- Rangkuti, Freddy 2006 *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Richard F. Gerson, 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta
- Ridwan, 2004 *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Edisi 2, Alfabeta, Bandung
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fauzi, 2005 *Permormance Appraisal*, PT. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Schiffman, Leon G and Liesli Lazar Kanuk, 2004, *Consumer Behavior*, New Jersey: Prientice Hall
- Simamora, Bilson, 2002. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. Service. 2005, *Quality & Sertification*, Andi, Yogyakarta
- Tohn C. Mown, Michael Minon, 2001, *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta

POPEYES[®]

CHICKEN & SEAFOOD

Jakarta, 1 Agustus 2007

Perihal : Pengambilan data

Kepada Yth,
POPEYES Cikokol
Up. Penanggung Jawab Store
di
tempat.

Dengan hormat,

Bersama ini kami informasikan adanya mahasiswa yang akan melakukan penelitian dan pengamatan di store Bapak/Ibu, sebagai berikut:

Nama : M. Nur Sofie

Jurusan : Fak. Ekonomi Univ. Darma Persada

Judul penelitian : "Analisis Kepuasan Konsumen pada Restoran Popeyes di Carrefour Cikokol Tangerang."

Waktu penelitian : 2 – 4 Agustus 2007

Jumlah responden : 100 orang

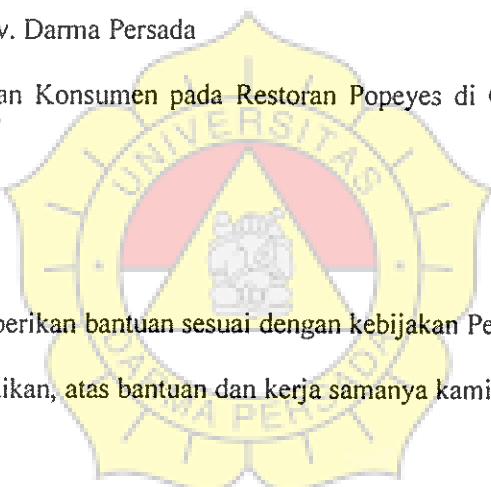
Mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan bantuan sesuai dengan kebijakan Perusahaan dan tidak mengganggu aktivitas di store.

Demikian keterangan yang dapat kami sampaikan, atas bantuan dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,


POPEYES
Marcva D. Kurniati RESOURCES
HRD Manager

Cc. Operational Manager



KUESIONER

Responden Yth. Saat ini kami sedang mengadakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap Restoran Popeyes. Kami mohon Bapak/Ibu/Sdr/i dapat meluangkan waktu sebentar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kami. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan merupakan masukan yang sangat berharga bagi kami dan juga bagi Bapak/Ibu/Saudara/i. Terima kasih.

I. Petunjuk : Lingkari Jawaban Yang Anda Pilih

1. Nama Anda :

2. Jenis Kelamin Anda:

1	Pria
2	Wanita

4. Pekerjaan Anda saat ini:

1	Pegawai Pemerintah
2	Pegawai Swasta
3	Wiraswasta
4	Ibu Rumah Tangga
5	Mahasiswa

3. Usia Anda saat ini :

1	> 16 tahun
2	21-31 tahun
3	31-40 tahun
4	41-50 tahun
5	> 51 tahun

5. Pengeluaran Anda rata-rata dalam sebulan

1	< Rp. 1.000.000
2	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
3	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
4	> Rp. 5.000.000

6. Jarak antara rumah Anda dengan Restoran

1	< 1 km
2	1 km - 3 km
3	3 km - 6 km
4	> 6 km

I. Petunjuk : Berilah tanda (√) pada salah satu angka yang merupakan penilaian Anda terhadap atribut restoran ini:

l. Bagaimana tingkat kepentingan Anda pada Restoran Popeyes?

No	Keterangan	5	4	3	2	1
1	Penampilan para karyawan restoran					
2	Perhatian terhadap kondisi produk restoran					
3	Kenyamanan tata ruang misal: letak meja, kursi desain ruangan, temperatur AC					
4	Variasi menu yang ada					
5	Cita rasa makanan dan minuman yang disajikan					
6	Memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai keinginan pelanggan					
7	Cepat dalam melayani pelanggan					
8	Keramahan para karyawan pada pelanggan					
9	Tanggap terhadap keluhan pelanggan dalam hal pelayanan					
10	Mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggan					
11	Menu board (papan menu, daftar harga) mudah dibaca					
12	Memberikan perhatian khusus dan fokus dalam melayani pelanggan					
13	Pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan					

Keterangan :

5. Sangat Penting 4. Penting 3. Cukup Penting, 2. kurang Penting 1. tidak penting

l. Bagaimana tingkat kinerja pada Restoran Popeyes?

No	Keterangan	5	4	3	2	1
1	Penampilan para karyawan restoran					
2	Perhatian terhadap kondisi produk restoran					
3	Kenyamanan tata ruang misal: letak meja, kursi desain ruangan, temperatur AC					
4	Variasi menu yang ada					
5	Cita rasa makanan dan minuman yang disajikan					
6	Memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai keinginan pelanggan					
7	Cepat dalam melayani pelanggan					
8	Keramahan para karyawan pada pelanggan					
9	Tanggap terhadap keluhan pelanggan dalam hal pelayanan					
10	Mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggan					
11	Menu board (papan menu, daftar harga) mudah dibaca					
12	Memberikan perhatian khusus dan fokus dalam melayani pelanggan					
13	Pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan					

Keterangan :

5. sangat setuju 4. setuju 3. cukup setuju 2. kurang setuju 1. tidak setuju

TERIMA KASIH