

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji Mc Donald's, maka dalam hasil penelitian ini dapat diambil suatu kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Mc Donald's merupakan sebuah badan usaha yang bergerak dalam jasa restoran cepat saji dengan berbagai menu cepat saji yang ditawarkan. Kepemilikan hak atas merek dagang serta resep atas menu-menu Mc Donalds dapat dimiliki oleh setiap orang melalui mekanisme *franchising* (waralaba).
2. Profil konsumen keseluruhan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan 51 responden atau 51 % sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki 49 responden atau 49%, jumlah responden berdasarkan usia didominasi oleh responden yang memiliki usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 37 responden atau 37 %, kemudian disusul dengan jumlah responden berdasarkan latar belakang pekerjaan didominasi oleh mahasiswa yaitu sebanyak 31 responden atau 31%, adapun jumlah responden berdasarkan berapa kali berkunjung ke Mc Donald's lebih banyak

memilih 1 bulan sekali sebanyak 37 responden atau 37%, sedangkan berdasarkan pengeluaran makan dalam 1 bulan sebesar Rp 100.000-Rp 500.000 sebanyak 37 responden atau 37 % dan terakhir profil konsumen berdasarkan orang yang menemani berkunjung ke restoran Mc Donald's lebih banyak ditemani oleh teman sebanyak 45 responden atau 45%.

3. Berdasarkan analisis tingkat harapan dan tingkat persepsi restoran cepat saji Mc Donald's konsumen merasa puas terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan meliputi:

- a. Fasilitas restoran cepat saji yang lengkap dan modern
- b. Memiliki area parkir yang luas dan aman
- c. Karyawan memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan
- d. Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan
- e. Kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan serta dalam meyakinkan pelanggan bahwa pelanggan dilayani dengan baik
- f. Karyawan memberikan perhatian dan kepedulian secara personal kepada pelanggan

## 5.2 Saran

Setelah mengetahui Harapan dan Persepsi pada restoran cepat saji Mc Donald's cabang Pondok Bambu, maka dapat dikemukakan beberapa saran dan informasi yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Mc Donald's. Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan kepuasan pelanggan yang telah diterapkan oleh Mc Donald's adalah sebagai berikut :

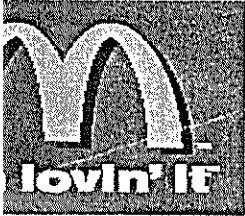
1. Hendaknya pengelola Mc Donald's khususnya cabang Pondok Bambu lebih meningkatkan kepuasan pelanggan hingga mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi melalui pembenahan berbagai unit pelayanan yang dinilai puas oleh pelanggan menjadi sangat puas.
2. Pembenahan dilakukan terhadap prosedur penerimaan dan pelayanan sehingga tingkat kepuasan pelanggan menjadi kontinum sangat puas. Di samping itu pembenahan dalam hal mengupayakan pelayanan yang terbaik dalam pemesanan makanan dan yang lebih penting dalam penataannya aspek kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang senantiasa mendapat perhatian serius.
3. Hendaknya pengelola Mc Donald's khususnya cabang Pondok Bambu lebih meningkatkan keterampilan petugas dalam memberikan informasi, lebih resposif, serta kebersihan dan kerapihan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin. 2005. Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Irawan, Handi. 2006. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Alex Media Komputindo : Jakarta.
- Hair, Lamb dan Mc Daniel. 2001. Pemasaran Buku 1. Salemba Empat : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran 1. Prenhallindo : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran Buku 1. Salemba Empat : Jakarta.
- Majalah Marketing No.02/VII/Februari/2007. Jakarta.
- Moenir, HAS. 2000. Manajemen Pelayanan Umum. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Payne, Adrian. 2000. Service Marketing Pemasaran Jasa. Andi Yogyakarta : Yogyakarta.
- Supranto, J, M. A. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Service, Quality and Satisfaction. Andi Offset : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Andi Offset : Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**





**McDonald's Indonesia**

Store :

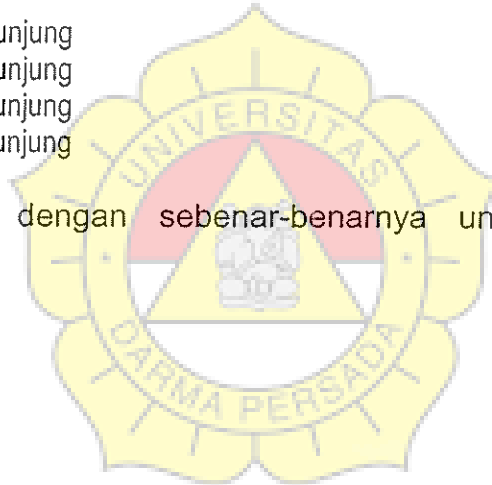
McDonald's Pondok Bambu Shop House  
Jln. Inspeksi Saluran Kalimalang  
Phone Number . 021-86604057 / 02186604058  
Fax Number . 021-86609214  
Jakarta Timur

**SURAT KETERANGAN**

No.0106 /McD/SKP/01/07/2007

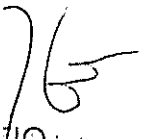
Surat ini kami selaku pihak McDonald's Pondok Bambu memberitahukan jumlah pengunjung yang datang ke McDonald's Pondok Bambu Jakarta Timur dengan perincian sebagai

September	: 27.000 Pengunjung
Oktober	: 38.000 Pengunjung
November	: <u>30.600</u> Pengunjung
Total	: 95.600 Pengunjung



Surat pemberitahuan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sebagai mestinya.

10 Juli 2007

  
10 Juli 2007  
er

## KUESIONER

Saya Yunia Haryani dari Universitas Darma Persada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Ingin meminta kesediaan anda untuk mengisi kuesioner berikut dalam rangka menyelesaikan skripsi yang saya buat, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima

**ililah salah satu dengan tanda "X"**  
**titas responden**

Nama Responden :

berapa kali anda makan di restaurant cepat saji Mc Donalds cabang Pondok Bambu ?

- Kurang dari 3 kali
- Lebih dari 3 kali

Apabila anda menjawab **kurang dari 3 kali terima kasih atas partisipasi anda** dan apabila anda menjawab **lebih dari 3 kali maka silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya !**

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Usia :  17 – 20 thn  21-31 thn  
 30 – 40 thn  30-40 thn

Pekerjaan :  Pelajar  Wiraswasta  Pegawai Swasta  
 Mahasiswa  Ibu rumah tangga  Pegawai Negeri  
 Lainnya.....

Berapa sering anda mengunjungi restaurant cepat saji Mc Donalds cabang Pondok Bambu :  
 1-7 kali dalam seminggu  1-2 Minggu sekali  1 bulan sekali  > 1 bulan sekali

Berapa rata-rata pengeluaran anda untuk makan diluar dalam 1 bulan :  
 < Rp 50.000  Rp 50.000 – Rp. 100.000  
 Rp. 100.000 – Rp.500.000  Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000

Alasan memilih mengunjungi restoran cepat saji Mc Donalds adalah karena faktor ..  
**(jawaban diberi peringkat 1 paling sesuai s/d 5 untuk paling tidak sesuai)**

- Menunya sesuai selera saya
- Pelayanan yang baik
- Kenyamanan tempat
- Harga terjangkau
- Lokasi strategis

Siapa orang yang paling sering menemani anda mengunjungi restoran cepat saji Mc Donalds :  
 Keluarga  Teman  Rekan Kerja  Pasangan Anda

**anjut ke halaman berikutnya...**

**Tugas :** Bagaimana tingkat kepentingan anda terhadap perusahaan restaurant cepat yang mampu memberikan layanan yang berkualitas.

PERTANYAAN	SKOR				
	Sangat diharapkan	Diharapkan	Cukup diharapkan	Kurang diharapkan	Tidak diharapkan
<b>TINGKAT HARAPAN</b>					
<b>(wujud)</b>					
ruangan yang nyaman dan bersihannya	5	4	3	2	1
area parkir yang luas dan aman	5	4	3	2	1
penyediaan berpakaian bersih dan rapi	5	4	3	2	1
<b>(pendalaman)</b>					
kebersihan yang dilakukan secara tepat	5	4	3	2	1
apakah memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	5	4	3	2	1
apakah mengupayakan pelayanan yang tanpa kesalahan dalam penyajian makanan	5	4	3	2	1
apakah menerima keluhan konsumen dan memberikan solusi yang baik	5	4	3	2	1
<b>(respons (Daya tanggap))</b>					
apakah karyawan yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
apakah melayani konsumen dengan sopan	5	4	3	2	1
apakah karyawan yang selalu siap melayani anda	5	4	3	2	1
<b>(kepercayaan (aman))</b>					
apakah memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen	5	4	3	2	1
apakah karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen	5	4	3	2	1
apakah kemampuan dalam meyakinkan konsumen bahwa konsumen dilayani dengan baik	5	4	3	2	1
apakah secara konsisten bersikap ramah dan sopan terhadap para konsumen	5	4	3	2	1
<b>(kepatuhan (kepatuhan))</b>					
apakah karyawan yang memiliki keterampilan komunikasi dengan baik	5	4	3	2	1
apakah karyawan memberikan perhatian dan perhatian secara personal kepada konsumen	5	4	3	2	1
apakah konsumen dapat dengan mudah menghubungi karyawan untuk dibantu	5	4	3	2	1

**Induk :** Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh restaurant cepat saji Mc Donald s cabang Pondok abu.

PERTANYAAN	SKOR				
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<b>TINGKAT HARAPAN</b>					
<b>(Perwujudan)</b>					
ruangan yang nyaman dan kebersihannya	5	4	3	2	1
area parkir yang luas dan amannya berpakaian bersih dan rapi	5	4	3	2	1
<b>(Keandalan)</b>					
perbaikan yang dilakukan secara tepat waktu	5	4	3	2	1
perusahaan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	5	4	3	2	1
perusahaan mengupayakan pelayanan yang terbaik tanpa kesalahan dalam pelayanan makanan	5	4	3	2	1
perusahaan menerima keluhan konsumen dan memberikan solusi yang baik	5	4	3	2	1
<b>(Respons (Daya tanggap))</b>					
perusahaan memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
perusahaan melayani konsumen dengan ramah dan sopan	5	4	3	2	1
perusahaan memiliki karyawan yang selalu siap membantu anda	5	4	3	2	1
<b>(Jaminan)</b>					
perusahaan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen	5	4	3	2	1
perusahaan mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen	5	4	3	2	1
perusahaan memiliki kemampuan dalam meyakinkan konsumen bahwa konsumen dilayani dengan baik	5	4	3	2	1
perusahaan secara konsisten bersikap ramah dan sopan terhadap para konsumen	5	4	3	2	1
<b>(Empati)</b>					
perusahaan memiliki karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi dengan baik	5	4	3	2	1
perusahaan memiliki karyawan memberikan perhatian dan peduli secara personal kepada konsumen	5	4	3	2	1
perusahaan dapat dengan mudah memanggil karyawan untuk dibantu	5	4	3	2	1







5	53	41	46	44	50	54	42	41	53	41	23	24	26	40	33	22	35
4	39	37	38	47	35	38	40	49	36	46	49	49	49	52	41	47	40
3	8	20	16	9	14	6	15	9	11	12	25	18	21	6	22	26	22
2	0	2	0	0	1	2	2	1	0	1	1	5	3	2	3	3	1
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	4	1	0	1	2	2
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100







