

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data pada bab sebelumnya, dapat ditentukan kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap driver pemuas kebutuhan jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta yaitu produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan kemudahan, menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio kesesuaian yang dicapai lebih dari 100%. (lihat tabel 4.30 hlm. 92 - 94)
- 5.1.2 Secara individu masing – masing atribut memiliki nilai diatas angka 3,00, yang masuk dalam kategori puas, walaupun diantaranya bila dihitung rata – rata terhadap skor penilaian akan berada pada kuadran prioritas utama (perhatian) dan prioritas rendah.
- 5.1.3 Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta menunjukkan bahwa driver terbesar yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah (E) faktor emosi, hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio kesesuaian yan dicapai oleh driver faktor emosi lebih besar dari faktor – faktor/driver yang lain. (lihat tabel 4.30 hlm. 92 – 94)

5.1.4 Hasil penelitian pendukung dengan menempatkan atribut pemuas jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta ke dalam diagram kartesius adalah sebagai berikut:

1) Faktor – faktor/atribut yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta yang penanganannya perlu diprioritaskan dan harus dilaksanakan oleh perusahaan adalah:

- Harga makanan sesuai dengan rasanya (= 3)
- Potongan harga untuk pembelian per paket (= 4)
- Menu yang bervariasi (= 8)
- Lokasi parkir yang memadai (= 10)
- Karyawan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsisten (= 11)
- Karyawan memberikan daftar menu (= 14)
- Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen (= 18)
- Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau (= 24)

Atribut – atribut ini berada pada kuadran A.

2) Atribut – atribut yang berada pada kuadran B merupakan atribut yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta yang kinerjanya perlu dipertahankan oleh perusahaan karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun atribut – atribut tersebut adalah:

- Rasa masakan yang lezat (= 1)
 - Interior rumah makan yang menarik (= 5)
 - Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (= 6)
 - Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan (= 7)
 - Tersedianya toilet yang bersih (=9)
 - Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen (= 12)
 - Karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh konsumen (= 13)
- 3) Kuadran C merupakan atribut – atribut yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup baik oleh perusahaan.

Adapun atribut tersebut adalah:

- Ciri khas masakan yang dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta (= 2)
- Karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor/sudah habis seperti tisu dan tusuk gigi (= 15)
- Karyawam bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan (= 16)
- Karyawan yang terampil dan terlatih (= 17)

- Pihak rumah makan bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen (= 19)
 - Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan (= 20)
 - Karyawan mempersilakan pelanggan untuk memilih tempat atau memilhkan tempat duduk yang sesuai dengan jumlah konsumen (= 21)
 - Pembayaran dapat melalui credit card/debit (= 25)
- 4) Kuadran D merupakan atribut – atribut yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan.
- Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:
- Penyajian hidangan yang menarik (= 22)
 - Timbulnya kebanggaan karena memilih rumah makan ini sebagai tempat bersantap (= 23)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. Hendaknya Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta perlu meninjau kembali harga produknya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, misalnya dengan menurunkan harganya.