

BAB V

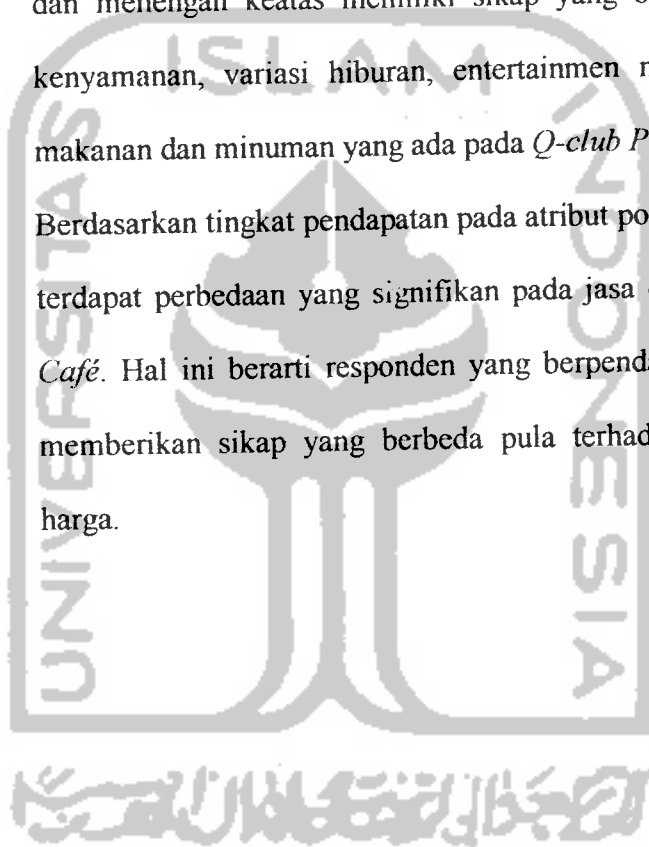
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan Analisis Fishbein dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Sikap konsumen terhadap atribut yang ditawarkan oleh jasa tempat Bilyar *Q-club Pool Lounge Café* adalah positif.
 - b. Sedangkan atribut yang memberikan sikap tertinggi adalah atribut variasi hiburan. Selanjutnya secara *ascending* diikuti oleh atribut potongan entertainmen menarik, harga variatif, kenyamanan, harga murah, kebersihan, harga makanan dan minuman, potongan harga sesuai, variasi makanan, selera konsumen, meja bilyar, tata ruang, stick bilyar, lokasi strategis, daya tanggap dan keramahan.
2. Berdasarkan uji *Kruskal-Wallis* disimpulkan bahwa:
 - a. Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan sikap konsumen terhadap atribut keramahan dan kebersihan pada *Q-club Pool Lounge Café*.
 - b. Berdasarkan usia pada atribut lokasi strategis terdapat perbedaan sikap konsumen pada jasa *Q-club Pool Lounge Café*. Hal ini berarti konsumen yang berusia muda akan berbeda sikapnya pada ragam lokasi strategis yang ada dibandingkan dengan responden yang

- berusia tua.
- c. Berdasarkan tingkat pendidikan pada atribut kenyamanan, variasi hiburan, entertainmen menarik dan variasi makanan dan minuman terdapat perbedaan sikap konsumen pada jasa *Q-club Pool Lounge Café*. Hal ini berarti antara tingkat pendidikan menengah kebawah dan menengah keatas memiliki sikap yang berbeda pada atribut kenyamanan, variasi hiburan, entertainmen menarik dan variasi makanan dan minuman yang ada pada *Q-club Pool Lounge Café*.
- d. Berdasarkan tingkat pendapatan pada atribut potongan harga variatif terdapat perbedaan yang signifikan pada jasa *Q-club Pool Lounge Café*. Hal ini berarti responden yang berpendapatan berbeda akan memberikan sikap yang berbeda pula terhadap atribut potongan harga.



5.2.Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan, dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan pihak jasa *Q-club Pool Lounge Café*, dengan tetap tidak mengecilkan arti upaya tersebut, pihak tempat Bilyar *Q-club Pool Lounge Café* dapat menerima kenyataan bahwa upaya tersebut masih terdapat beberapa atribut yang disikapi negatif oleh beberapa kelompok konsumen. Adapun atribut tersebut adalah atribut keramahan yang dinilai negatif oleh responden wanita. Oleh karena itu disarankan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan terhadap upaya yang telah dilakukan selama ini terutama pada atribut keramahan karyawan yang bekerja pada café tersebut. Pada atribut kebersihan wanita mensikapi dengan lebih rendah daripada pria sehingga pihak *Q-Club Pool Lounge Café* diharapkan dapat memperhatikan kebersihan tempat bilyar misalnya kebersihan di toilet maupun di ruang wastafel.

Pada atribut lokasi terdapat perbedaan sikap konsumen pada jasa *Q-Club Pool Lounge Café* dimana konsumen yang berusia muda lebih menyikapi dengan cara yang lebih positif jadi di mata kelompok usia ≤ 21 tahun lokasi *Q-Club* sudah dipandang lebih strategis dibandingkan kelompok usia 21 – 30 tahun serta lebih dari 30 tahun, sehingga pihak *Q-Club* mungkin bisa meninjau ulang letak/lokasi tempat bilyar *Q-Club Pool Lounge Café* misalnya dengan merelokasi letak tempat bilyar atau bisa juga dengan membuka cabang di tempat lain yang lebih strategis.

Berdasarkan pada tingkat penilaian kenyamanan pada tempat biliar *Q-Club Pool Lounge Café* masih dirasa kurang nyaman bagi tingkat pendidikan SMA sehingga perlu diadakan peningkatan pada atribut kenyamanan dengan misalnya menciptakan suasana yang mendukung agar konsumen merasakan kenyamanan salah satunya dengan menjaga kebersihan tempat biliar, kemudian pada segi variasi hiburan sudah dipandang lebih baik oleh tingkat pendidikan SMA tapi kurang halnya pada tingkat pendidikan umum (kursus dll) jadi diperlukan adanya penambahan variasi hiburan yang akan dinilai positif dari semua tingkat pendidikan baik SMA, Universitas maupun umum. Pada segi atribut entertainment menarik, tingkat pendidikan universitas memberikan respon yang lebih baik sehingga diperlukan peningkatan entertainment, misalnya dengan sering mengadakan lomba bersama artis-artis ibu kota serta dengan pemberian banyak door prize agar dapat menarik minat banyak orang untuk datang ke *Q-Club Pool Lounge Café* terutama bagi tingkat pendidikan SMA dan umum.

Atribut variasi makanan masih dinilai rendah oleh tingkat pendidikan umum sehingga pihak *Q-Club Pool Lounge Café* diharap dapat menambah variasi makanan dan minuman yang tersedia misalnya dengan menambah makanan yang berupa nasi, roti, dan aneka jus buah segar.

Pada tingkat penghasilan konsumen, atribut potongan harga variatif masih dinilai rendah oleh konsumen pada tingkat penghasilan < Rp. 500.000. sehingga pihak *Q-Club Pool Lounge Café* perlu menambah variasi potongan harga misalnya dengan membagikan *voucher* untuk bermain biliar kepada

konsumen dan menambah jumlah pemakai *member card* untuk mendapatkan diskon-diskon khusus, atau dengan adanya perbedaan potongan harga variatif berdasarkan tingkat pendapatan, maka sebaiknya pihak manajemen harus dapat meningkatkan pada atribut ini. Misalnya memberikan informasi yang sejelas-jelasnya tentang daftar harga dan diskon yang diberikan pada setiap meja yang disediakan. Hal ini agar tidak terjadi kesalahpahaman antara persepsi konsumen dengan manajemen dalam hal harga jasa atau produk yang ditawarkan.

Hal-hal lain yang harus dilakukan oleh pihak *Q-Club Pool Lounge Café* adalah dengan menanamkan pada pramuniaga agar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sebaiknya lebih bersikap sopan, respon dan *emphaty* sehingga konsumen merasa diperhatikan akan kebutuhan dan keinginannya. Selain itu karyawan yang bekerja harus bertindak cepat terutama dalam melayani pesanan makanan. Hal ini penting karena sering terjadi konsumen menunggu lama terhadap makanan yang dipesan sehingga timbul kekecewaan pada konsumen. Jika hal yang kecil ini tidak diperbaiki maka banyak konsumen yang meninggalkan *café* ini berpindah pada *café* lain yang mampu memberikan pelayanan yang lebih bagus.