

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan analisis gap maka dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Atribut harga, rasa dan fasilitas menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh konsumen Rumah Makan Arwana Yogyakarta. Sedangkan atribut rasa mempunyai nilai kepuasan tertinggi yaitu sebesar 0,18 yang nilainya lebih besar dari atribut harga sebesar 0,17 dan atribut fasilitas sebesar 0,16
 - b. Atribut menu, pelayanan, kebersihan, lokasi, keamanan, dan tempat parkir tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh konsumen Rumah Makan Arwana Yogyakarta.
2. Dari analisis kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen pada atribut Keamanan di rumah makan Arwana Yogyakarta. Artinya wanita dan pria memperoleh kepuasan yang berbeda pada atribut keamanan setelah mereka melakukan keputusan untuk berbelanja di rumah makan Arwana Yogyakarta. Dimana wanita memperoleh kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pria.

- b. Berdasarkan jenis pekerjaan terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen pada atribut menu. Artinya kepuasan konsumen pada atribut menu di rumah makan Arwana Yogyakarta antara kelompok tingkat pendapatan yang satu dengan yang lain secara signifikan berbeda. Dimana PNS memperoleh kepuasan yang tertinggi sedangkan pelajar dan mahasiswa belum memperoleh kepuasan.
- c. Berdasarkan tingkat pendapatan terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen pada atribut pelayanan dan kebersihan. Artinya kepuasan konsumen pada kedua atribut tersebut, antara kelompok tingkat pendapatan yang satu dengan yang lain berbeda secara signifikan. Semakin tinggi tingkat pendapatan konsumen menunjukkan kepuasan semakin menurun. Terbukti dari kelompok yang berpendapatan kurang dari Rp.800.000 merupakan kelompok konsumen dengan kepuasan tertinggi.
- d. Berdasarkan tingkat pendidikan terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada atribut menu. Hal ini berarti antara konsumen yang berpendidikan SMA kebawah memperoleh kepuasan yang berbeda dibandingkan dengan konsumen yang berpendidikan Mahasiswa dan pasca sarjana. Sedangkan kepuasan tertinggi pada atribut ini adalah kelompok konsumen yang berpendidikan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana telah dimuka, dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan dimensi pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pihak Rumah Makan Arwana Yogyakarta, dengan tetap tidak mengecilkkan arti upaya tersebut, pihak Rumah Makan Arwana dapat menerima kenyataan bahwa terdapat atribut yang belum sesuai dengan harapan konsumen, walaupun sebagian besar harapan konsumen telah terpenuhi. Oleh karena itu disarankan untuk dilakukan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan selama ini.

Arah evaluasi yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan, terutama pada atribut lokasi rumah makan. Walaupun lokasi rumah makan ini tergolong lokasi yang strategis yaitu terletak di jalur alternatif antara kota-kota di sekitar Yogyakarta. Namun demikian karena konsumen rumah makan ini tersebar di seluruh kota Yogyakarta dan sekitarnya dan sebagian besar mempunyai tempat tinggal yang jauh dari lokasi tersebut maka sebaiknya pihak rumah makan berusaha mengembangkan usahanya. Langkah yang sebaiknya dilakukan adalah membuka cabang-cabang baru di lokasi lain yang dinilai strategis.

Berdasarkan analisis kepuasan konsumen pria belum memperoleh kepuasan pada atribut keamanan, maka sebaiknya pihak rumah makan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut keamanan. Untuk itu pihak rumah makan harus dapat meningkatkan atribut keamanan baik

keamanan orang maupun keamanan barang. Kelompok konsumen mahasiswa belum merasakan kepuasan pada atribut menu, untuk itu pihak pengelola rumah makan sebaiknya memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut menu. Hal ini penting karena kelompok mahasiswa merupakan kelompok yang majemuk berasal dari berbagai daerah dengan pola konsumsi dan selera yang berbeda-beda pula, sehingga pihak rumah makan harus lebih jeli dalam memberikan variasi menu masakan. Berdasarkan tingkat pendapatan kelompok konsumen yang berpendapatan lebih dari Rp.1.500.000 belum merasakan kepuasan pada atribut pelayanan dan kebersihan. Untuk itu sebaiknya pihak pengelola rumah makan lebih meningkatkan pada atribut pelayanan dan kebersihan. Langkah yang sebaiknya dilakukan meningkatkan kecepatan pelayanan, sehingga di saat rumah makan penuh dengan pengunjung, konsumen tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan menu yang dipesannya, selain itu kebersihan baik kebersihan makanan maupun lingkungan perlu diperhatikan. Begitu konsumen meninggalkan meja makan karyawan harus cepat membersihkan sehingga konsumen berikutnya dapat memperoleh kenyamanan.