

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan data-data yang diperoleh dari 100 responden yang diteliti, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Berdasarkan kareteristik demografi responden:
 - a. Jenis kelamin responden sebagian besar adalah pria sebesar 55% sedangkan wanita sebesar 45%.
 - b. Sebagian besar usia responden yang makan di rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti antara 26 sampai 35 tahun. Hal ini memungkinkan karena pengambilan sampel lebih banyak dilakukan pada siang hari pada saat makan siang.
 - c. Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah sarjana, yaitu sebesar 60%.
 - d. Pekerjaan responden sebagian besar adalah pegawai swasta, yaitu sebesar 38%.
 - e. Sebagian besar penghasilan responden per bulan yaitu lebih dari 2 juta rupiah, yaitu sebesar 45%.
- 2) Responden sebagian besar mengenal rumah makan Ayam Goreng Ny.Suharti lebih dari 1 tahun sebesar, 81%.
- 3) Yang menjadi sumber informasi responden adalah teman atau rekan sebesar 60%, dapat dikatakan bahwa informasi diperoleh dari mulut ke mulut.

- 4) Yang mempengaruhi responden untuk makan di rumah makan Ayam Goreng Ny.Suharti adalah teman/rekan, yaitu sebesar 45%.
- 5) Dalam satu bulan terakhir sebagian besar responden paling tidak makan sebanyak 1 kali di rumah makan Ayam Goreng Ny.Suharti , yaitu sebesar 39%, persentasi yang cukup besar ini menunjukkan bahwa responden dapat dikategorikan sebagai pelanggan tetap.
- 6) Motivasi responden untuk makan di rumah makan Ayam Goreng Ny.Suharti karena tempat bersantap dengan keluarga, menjamu relasi, lokasinya strategis, dan memiliki citra rasa makanan yang khas.
- 7) Berdasarkan analisa ketergantungan ternyata :
 - a. Pada Atribut Motivasi Tempat Bersantap dengan Keluarga
 - Tidak terdapat hubungan ketergantungan antara pendidikan dengan atribut sebagai tempat bersantap dengan keluarga.
 - Terdapat hubungan ketergantungan hubungan antara penghasilan dengan atribut sebagai tempat bersantap dengan keluarga
 - Terdapat hubungan ketergantungan anantara sumber informasi dengan atribut tempat bersantap dengan keluarga.
 - b. Pada Atribut Motivasi Menjamu Relasi
 - Terdapat hubungan ketergantungan antara pekerjaan dengan atribut menjamu relasi
 - Terdapat hubungan ketergantungan antara penghasilan dengan atribut menjamu relasi.

- Terdapat hubungan ketergantungan antara sumber informasi dengan atribut menjamu relasi.
- c. Pada Atribut Motivasi Lokasinya Strategis
 - Tidak terdapat hubungan ketergantungan antara sumber informasi dengan atribut lokasinya Strategis.
- d. Pada Atribut Motivasi Dekat Tempat Kerja
 - Tidak terdapat hubungan ketergantungan antara sumber informasi dengan atribut dekat tempat kerja.
- e. Pada Atribut Motivasi Dekat Rumah
 - Terdapat hubungan ketergantungan antara sumber informasi dengan atribut dekat rumah .
- f. Pada Atribut Motivasi Mempunyai Cita Rasa Makan Yang Khas
 - Terdapat hubungan ketergantungan antara penghasilan dengan atribut cita rasa makan yang khas.
 - Terdapat hubungan ketergantungan antara lama mengenal dengan atribut cita rasa makanan yang khas
- g. Pada Atribut Motivasi Ingin Mencoba
 - Tidak terdapat hubungan ketergantungan antara pendidikan terakhir dengan atribut ingin mencoba.
 - Terdapat hubungan ketergantungan antara lama mengenal dengan atribut ingin mencoba.

8) Berdasarkan analisa Gap terhadap penilaian responden mengenai kualitas pelayanan rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti maka pada atribut :

a. Harganya Terjangkau

Ternyata pelayanan yang diterima (persepsi) telah melebihi harapan konsumen, artinya pada atribut ini konsumen telah puas.

b. Menu bervariasi

Ternyata pelayanan yang dirasakan telah melebihi harapan konsumen, sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen telah puas.

c. Suasannya Menyenangkan

Pada atribut ini persepsi telah melebihi harapan konsumen sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen sudah terpuaskan.

d. Pegawainya Ramah

Pada atribut ini pelayanan yang diterima atau dirasakan telah melebihi harapan konsumen sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen telah puas.

e. Tempatnya Bersih

Pada atribut ini pelayanan yang dirasakan telah melebihi harapan konsumen, dapat dikatakan konsumen sudah terpuaskan.

f. Pelayanan Cepat

Pada atribut ini apa yang dirasakan tidak memenuhi harapan konsumen sehingga dapat dikatakan konsumen belum puas.

g. Produknya Berkualitas

Pada atribut ini pelayanan yang dirasakan konsumen telah melebihi harapan konsumen, sehingga dapat dikatakan konsumen telah terpuaskan.

h. Tempat Parkir Memadai

Pada atribut ini pelayanan yang dirasakan konsumen belum memenuhi harapan konsumen, sehingga dapat dikatakan konsumen belum puas.

5.2 Saran

- 1) Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Ayam Goreng Ny.Suharti telah memberikan kepuasan kepada responden , namun yang harus diperhatikan yaitu meningkatkan kecepatan pelayanan , terutama pada saat makan siang, hari libur dan hari raya besar. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan paling tidak jumlah karyawan bagian saji/ramu harus sama dengan karyawan yang langsung melayani konsumen.
- 2) Perusahaan harus mengoptimalkan sistim pengaturan parkir agar dapat memaksimalkan daya tampung kendaraan baik didalam area parkir maupun diluar lahan parkir . Disamping itu pada waktu-waktu tertentu seperti hari libur, dan hari raya besar atau pada saat sibuk, perusahaan harus dapat memberdayakan karyawan lainnya seperti petugas keamanan untuk turut membantu keluar-masuknya kendaraan.