

## BAB 7

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil dari penelitian tugas akhir dan kendala-kendala yang terjadi selama mengerjakan tugas akhir ini.

#### 7.1. Kesimpulan

##### 7.1.1. Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keinginan Datang

- a. Dari hasil diskriminan didapatkan variabel bebas / atribut yang paling membedakan kelima tingkat kepuasan dan keinginan datang, yaitu :
  - i. Variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
    1. Ketepatan waktu dalam proses pesanan jadi (atribut nomor 22)
    2. Pengemasan pesanan dalam jumlah besar memuaskan (atribut nomor 23)
    3. Suhu ruang tunggu tidak terlalu dingin / tidak terlalu panas (atribut nomor 27)
  - ii. Variabel bebas yang mempengaruhi keinginan datang
    1. Variasi menu yang ada memuaskan (atribut nomor 3)
    2. Ukuran roti dan jajanan yang ada memuaskan (atribut nomor 5)
    3. Diadakannya promosi dengan media massa (atribut nomor 14)
    4. Kerapian Karyawan dalam mengemas (atribut nomor 21)
    5. Ketepatan waktu dalam proses pesanan jadi (atribut nomor 22)
    6. Pengemasan pesanan dalam jumlah besar memuaskan (atribut nomor 23)
    7. Kebersihan tempat penyajian terjaga (atribut nomor 24)
    8. Adanya layanan pesan antar (atribut nomor 28)

- b. Pengelompokkan atribut hasil analisis diskriminan menunjukkan atribut masuk dalam kategori yang mana, Dimana terdapat 5 kategori. Pengelompokkan tersebut sebagai berikut :

Dari hasil analisis diskriminan diketahui kelompok pelanggan sangat puas lebih dipengaruhi oleh ketepatan waktu proses pesanan jadi. Sedangkan untuk kelompok pelanggan puas dipengaruhi oleh pengemasan pesanan dalam jumlah besar dan suhu ruang tunggu yang sejuk.

Dari hasil analisis diskriminan diketahui kelompok pelanggan yang sangat ingin datang kembali dipengaruhi oleh diadakannya promosi melalui media

massa, kerapian karyawan dalam mengemas, dan pengemasan pesanan dalam jumlah besar. Sedangkan kelompok pelanggan yang ingin datang kembali lebih dipengaruhi oleh variasi menu yang ditawarkan, ukuran roti serta jajanan yang ditawarkan, ketepatan waktu proses pesanan jadi, kebersihan tempat penyajian, dan diadakannya layanan pesan antar.

- c. Berdasarkan perbandingan dengan toko lain dengan level yang sama terdapat beberapa kekurangan yaitu :
- i. Variasi menu didisplay lebih sedikit dibandingkan dengan 2 toko lain yang dibandingkan.
  - ii. Tidak adanya penjaga parkir, hal ini berpotensi terjadinya kehilangan kendaraan atau barang bagi pelanggan.
  - iii. Tidak adanya CCTV, hal ini sangat beresiko apabila adanya kejadian yang tidak diinginkan seperti rampok atau pencuri, ini akan merugikan toko. Selain itu, ini juga dapat membuat pelanggan kurang percaya terhadap *Ola Bakery*.
  - iv. Tidak adanya ucapan selamat datang dan terima kasih, mengingat ucapan salam tidak begitu memberatkan ketika melihat adanya pergantian shift pegawai maka sebaiknya perlu diadakan. Karena pelanggan akan merasa dihargai.
  - v. Tidak mendatangi pelanggan secara spontan, walaupun hal ini menjadi pro-kontra untuk setiap orang, karena terkadang ada pelanggan yang hanya mau melihat-lihat dan tidak ingin diganggu. Akan tetapi, lebih baik ditanyakan dulu agar pelanggan merasa pegawai ramah.
  - vi. Kondisi pintu yang terbuka, hal ini dapat mengurangi kepercayaan calon pelanggan yang lewat, dikarenakan dapat memungkinkan adanya prasangka bahwa *Ola Bakery* tidak higienis.

#### **7.1.2. Usulan untuk Kepuasan dan Keinginan Datang Pelanggan**

Berdasarkan hasil perbandingan dengan toko lain, penulis menyarankan agar dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Menambah variasi menu didisplay, hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan saat tidak melakukan *order*, walaupun fokus utama toko adalah penjualan dengan *order*.
- b. Diadakannya penjaga parkir, hal ini bertujuan agar kendaraan pelanggan yang datang baik motor ataupun mobil dapat tertata dengan rapi dan aman.

- c. Perlunya pemasangan CCTV, hal ini bertujuan agar keamanan toko menjadi kondusif dan kejadian yang tidak diinginkan dapat diminimalisir.
- d. Diusahakannya pegawai untuk mengucapkan salam dan terima kasih kepada pelanggan, hal ini bertujuan untuk memberikan pelanggan kenyamanan dan merasakan adanya ikatan positif dengan toko.
- e. Pegawai menawarkan diri ke pelanggan untuk membimbing dalam pemilihan roti, Hal ini bertujuan untuk meningkatkan rasa kepercayaan pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai, akan tetapi apabila pelanggan menolak maka pegawai tidak akan memaksa.
- f. Menutup pintu masuk, hal ini bertujuan untuk menghindari debu yang masuk dari jalan, selain itu juga berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kebersihan produk. Sehingga calon pelanggan baru tidak akan sungkan untuk datang.

#### **7.2. Saran**

- a. Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis diskriminan dapat diketahui atribut yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan keinginan datang kembali. Diharapkan dengan diketahuinya atribut tersebut *Ola Bakery* dapat menyusun kebijakan dalam pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen Tor Walin, (1994), *Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector*, International Journal of Public Sector Management, Volume 7.
- Angraeny, R.L. (2010). ANALISIS DISKRIMINAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER. S1 Thesis. UNIVERSITAS JEMBER.
- Bitner MJ, Booms BH (1981). *Marketing Strategies and Organization Structure for Service Firms*. In Donnelly JH, George WR. (Eds), *Marketing of Services, Conference Proceedings: American Marketing Association*, Chicago, IL, pp. 47- 52.
- Churchill, Gilbert A. 2005. "Dasar-Dasar Riset Pemasaran", Edisi 4, Jilid I, Alih Bahasa Oleh Andriani, Dkk, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Djaali, dan Pudji M. (2008). Pengukuran dalam Bidang Pendidikan. Jakarta: Grasindo.
- Fandy, T., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi. Hal, 121.
- Griffin, Jill. (1995). *Customer Loyalty : How to earn it, How to keep it*, USA: A Division Of Simon and Schukers Inc.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, (5th Edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kurniawan, D. (2014). *ANALISIS PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG KAWASAN WISATA PANTAI PARANGTRITIS DENGAN MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)* (Doctoral dissertation, UNY).
- Listifadah, L. (2010). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS JASA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG* (Studi Kasus di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro).(Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Moh. Nazir, Ph.D. (2003). *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Phillip, Kotler, & Armstrong Gary, (2002), Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga.
- Phillip, Kotler , & Keller, Kevin L. (2005) . Manajemen Pemasaran Edisi kedua belas, jilid Pertama Erlangga. Jakarta.
- Santoso, S. (2015). SPSS20 Pengolah Data Statistik di Era Informasi. Edisi Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2013). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani). TI UNDIP: JURNAL TEKNIK INDUSTRI.
- Sugihartono, J. (2009). *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, Sales Representative Kabupaten Grobogan)* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Tague, N. R. (2005). *The quality toolbox*. (2th ed.). Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.
- Woodside, Arch G., Lisa L .Frey, and Robert Timothy Daly (1989), *Linking Service Quality, Customersatisfaction, and Behavioral Intention*, *Journal of Health Care Marketing*, 9(December), 5-17.

**KUESIONER PENDAHULUAN**  
**PENENTUAN FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN**

**Nama** :  
**Pekerjaan** :  
**Umur** :

**Pengantar** :

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka mengerjakan Tugas Akhir tentang “**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU KONSUMEN DENGAN METODE DISKRIMINAN PADA OLA BAKERY**”, maka dari itu saya sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi responden untuk dapat mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini merupakan kuesioner awal untuk menyamakan persepsi tentang faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam kuesioner ini ada 6 buah faktor utama yang ditinjau dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan , yaitu :

- a. Produk
- b. Biaya
- c. Promo
- d. Pegawai
- e. Proses
- f. Fasilitas

**Petunjuk** :

Apabila Bapak/ibu/Saudara/i setuju dan menganggap penting pernyataan yang diajukan, Bapak/ibu/Saudara/i dapat memberi tanda (X) pada kolom **Penting** namun apabila Bapak/ibu/Saudara/i tidak setuju Bapak/ibu/Saudara/i dapat memberi tanda (X) pada kolom **Tidak penting** .

**a. Produk**

No	Pernyataan	Kepentingan	
		Penting	Tidak penting
1	Rasa roti dan jajanan		
2	Keawetan roti dan jajanan		
3	Variasi menu yang ada		
4	Pengemasan roti dan jajanan		
5	Ukuran roti dan jajanan yang ada		
6	Variasi paket pesanan		
7	Penataan dalam kardus yang ada		
8	Kesesuaian kombinasi roti dan jajanan yang ditawarkan		

Selain pernyataan diatas, apabila Bapak/Ibu/Saudara/i mempunyai usulan pernyataan/ faktor dalam lingkup **Produk** yang dianggap cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan masukan beserta definisi atau penjelasan dari faktor tersebut.

No	Faktor yang ingin diusulkan	Penjelasan

**b. Biaya**

No	Pernyataan	Kepentingan	
		Penting	Tidak penting
1	Pembayaran secara tunai		
2	Keterjangkauan harga makanan		

Selain pernyataan diatas, apabila Bapak/Ibu/Saudara/i mempunyai usulan pernyataan/ faktor dalam lingkup **Biaya** yang dianggap cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan masukan beserta definisi atau penjelasan dari faktor tersebut.

No	Faktor yang ingin diusulkan	Penjelasan

**c. Promo**

No	Pernyataan	Kepentingan	
		Penting	Tidak penting
1	Dokumentasi data pelanggan		
2	Adanya diskon harian		
3	Adanya undian berhadiah		
4	Adanya diskon hari raya		
5	Promosi dengan media sosial		
6	Promosi dengan radio		
7	Promosi dengan media massa		
8	Promosi dengan brosur		

Selain pernyataan diatas, apabila Bapak/Ibu/Saudara/i mempunyai usulan pernyataan/ faktor dalam lingkup **Promo** yang dianggap cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan masukan beserta definisi atau penjelasan dari faktor tersebut.

No	Faktor yang ingin diusulkan	Penjelasan

**d. Pegawai**

No	Pernyataan	Kepentingan	
		Penting	Tidak penting
1	Kesopanan karyawan saat melayani pembelian		
2	Keramahan karyawan saat melayani pembelian		
3	Kerapian pakaian karyawan		
4	Kesigapan karyawan dalam mengemas		
5	Tingkat pendidikan karyawan		
6	Pengetahuan karyawan terhadap menu yang ada		
7	Kerapian karyawan dalam mengemas		

Selain pernyataan diatas, apabila Bapak/Ibu/Saudara/i mempunyai usulan pernyataan/ faktor dalam lingkup **Pegawai** yang dianggap cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan masukan beserta definisi atau penjelasan dari faktor tersebut.



No	Faktor yang ingin diusulkan	Penjelasan

#### e. Proses

No	Pernyataan	Kepentingan	
		Penting	Tidak penting
1	Ketepatan waktu dalam proses pesanan jadi		
2	Pengemasan pesanan dalam jumlah besar		

Selain pernyataan diatas, apabila Bapak/Ibu/Saudara/i mempunyai usulan pernyataan/ faktor dalam lingkup **Proses** yang dianggap cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan masukan beserta definisi atau penjelasan dari faktor tersebut.

No	Faktor yang ingin diusulkan	Penjelasan

#### f. Fasilitas

No	Pernyataan	Kepentingan	
		Penting	Tidak penting
1	Kebersihan tempat penyajian		
2	Tatapan dari penyajian		
3	Adanya ruang tunggu		
4	Suhu ruang tunggu		
5	Layanan pesan antar		

Selain pernyataan diatas, apabila Bapak/Ibu/Saudara/i mempunyai usulan pernyataan/ faktor dalam lingkup **Proses** yang dianggap cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan masukan beserta definisi atau penjelasan dari faktor tersebut.

No	Faktor yang ingin diusulkan	Penjelasan



## KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

### “Ola Bakery”

Nama :

Pekerjaan :

Umur :

**Pengantar :**

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka mengerjakan Tugas Akhir tentang “**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU KONSUMEN DENGAN METODE DISKRIMINAN PADA OLA BAKERY**”, maka dari itu saya sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi responden untuk dapat mengisi kuesioner ini.

**Petunjuk :**

Berikan nilai pada setiap pernyataan yang diberikan. Setiap pernyataan dapat diberikan nilai 1 sampai dengan 5 (lima), dengan ketentuan semakin besar nilai yang diberikan maka akan menunjukkan kepuasan dan keinginan datang semakin tinggi.

I. Berikut adalah pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan di OLA BAKERY

No	Pernyataan	Nilai
1	Rasa roti dan jajanan enak	
2	Roti dan jajanan awet	
3	Variasi menu yang ada memuaskan	
4	Pengemasan roti dan jajanan baik	
5	Ukuran roti dan jajanan yang ada memuaskan	
6	Variasi paket pesanan sesuai keinginan	

7	Kesesuaian kombinasi roti dan jajanan yang ditawarkan	
8	Pembayaran secara tunai	
9	Keterjangkauan harga makanan	
10	Dokumentasi data konsumen jika menjadi pelanggan	
11	Diadakannya undian berhadiah	
12	Diadakannya diskon hari raya	
13	Diadakannya promosi dengan media sosial	
14	Diadakannya promosi dengan media massa	
15	Diadakannya promosi dengan brosur	
16	Kesopanan karyawan saat melayani pembelian	
17	Keramahan karyawan saat melayani pembelian	
18	Kerapian pakaian karyawan	
19	Kesigapan karyawan dalam mengemas	
20	Pengetahuan karyawan terhadap menu yang ada	
21	Kerapian karyawan dalam mengemas	
22	Ketepatan waktu dalam proses pesanan jadi	
23	Pengemasan pesanan dalam jumlah besar memuaskan	
24	Kebersihan tempat penyajian terjaga	
25	Tatanan dari penyajian di toko memuaskan	
26	Adanya ruang tunggu memuaskan	

27	Suhu ruang tunggu tidak terlalu dingin/ tidak terlalu panas	
28	Adanya layanan pesan antar	

II. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/Saudari ada saran untuk perbaikan dan peningkatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ?

.....

.....

.....

III. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari secara umum terhadap *Ola Bakery* ?

- a. Puas
- b. Tidak Puas

Selain itu, Apakah Bapak/Ibu/Saudara/Saudari termasuk konsumen *Ola Bakery* yang bersedia datang kembali untuk membeli ?

- a. Ya
- b. Tidak