

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik dari antrian di KFC Ambarukkmo Plaza adalah
  - a. Antrian tidak dibatasi oleh jumlah tertentu pada jam sibuk perusahaan
  - b. Terdapat beberapa garis antrian untuk memasuki pelayanan di KFC Ambarukkmo Plaza
  - c. Disiplin antrian berdasarkan aturan First In – First Served, yaitu pertama datang maka pertama dilayani
2. Karakteristik dari sistem pelayanan jasa makanan cepat saji di KFC Ambarukkmo Plaza adalah
  - a. Ukuran kedatangan pelanggan jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti untuk setiap menit, jam, hari, bulan, dan tahun. Pelanggan dapat berasal dari mana saja dan dari berbagai profesi
  - b. Waktu kedatangan antara pelanggan yang satu dengan yang lain tidak sama dan tidak saling mempengaruhi. Dalam interval

waktu kedatangan yang sama, kedatangan pelanggan tidak sama dan tidak dapat diketahui secara pasti.

- c. Semua pelanggan yang ingin membeli produk di KFC Ambarukkmo Plaza percaya dengan kinerja dan kualitas produk jasa perusahaan, sehingga pelanggan sabar menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
3. Karakteristik dari fasilitas pelayanan jasa makanan cepat saji di KFC Ambarukkmo Plaza adalah
  - a. Konfigurasi dari sistem pelayanan di KFC Ambarukkmo Plaza adalah beberapa jalur dengan beberapa fasilitas pelayanan yang masih berada di dalam satu tahap pelayanan
  - b. Waktu pelanggan untuk mendapatkan pelayanan mulai dari antri sampai selesai mendapatkan pelayanan tidak sama, antara pelanggan yang satu dengan yang lain
4. Waktu pelayanan yang ideal menurut konsumen dari KFC Ambarukkmo Plaza Yogyakarta adalah 20-29 detik, hal ini sudah sesuai dengan hasil observasi, dimana rata-rata waktu pelayanan yang diberikan adalah 27 detik

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran untuk KFC Ambarukkmo Plaza yang nantinya diharapkan berguna untuk meningkatkan pelayanan pada waktu yang akan datang. Saran dari peneliti sendiri adalah memodifikasi *server* (dalam hal ini kasir)

dengan membagi kasir menjadi 2 jenis yaitu kasir yang melayani *dine in* dan kasir yang melayani *take away* agar jumlah konsumen yang dapat dilayani menjadi lebih banyak.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini sendiri masih memiliki banyak keterbatasan.

Beberapa keterbatasan itu antara lain :

1. Beberapa data yang ditulis dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari kuesioner, sehingga ada kemungkinan jawaban yang diperoleh kurang akurat karena konsumen tidak menjawab dengan tidak sungguh-sungguh
2. Sampel yang digunakan dalam ini hanya berjumlah 100 orang, sehingga hasil penelitian ini masih belum bisa digeneralisasikan untuk semua cabang KFC
3. Kurangnya pengalaman dan pengetahuan peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Curin, S. A., Vosko, S. J., Chan, W. E., & Tsimhoni, O. (2005). Reducing Service Time at a Busy Fast Food Restaurant on Campus. *Proceedings of the 2005 Winter Simulation Conference*, (hal. 2628-2635).
- Dharmawirya, M., & Adi, E. (2011). Case Study for Restaurant Queuing Model . *International Conference on Management and Artificial Intelligence IPEDR vol.6*.
- Gumus, S., Bubou, G. M., & Oladeinde, M. H. (2017). Application of Queuing Theory to A Fast Food Outfit: A Study of Blue Meadows Restaurant. *Independent Journal of Management & Production (IJM&P)*, 441-458.
- Hamdani, A. Y. (2016). *Analisis Efisiensi Model Antrian Menggunakan Teori Antrian*. Surakarta.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2014). *Operation Management Sustainability and Supply Chain Management, 11th Edition*. Pearson.
- Indrianto, A. (2008). *Analisi Antrian Pada Pelayanan Jasa Gadai Studi Kasus Perum Pegadaian Cabang Condong Catur Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Sanata Dharma.
- J. D. C , L. (1961). A Proof for the Queuing Formula:  $L = \lambda W$ . *Operations Research*, vol. 9(3), 383-387.
- Jones, P., & Peppiatt, E. (1996). Managing Perceptions of Waiting Times in Service Queues. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7, 47-61.
- Kavitha, J., & Palaniammal, S. (2014). Efficient Path Selection and Data Transmission Using Queue in Open Shortest Path First. *International Journal of Computer Science and Application*, v. 3, n. 4, 139-144.
- Krajewski, L. J., Larry, P. R., & Manoj , K. M. (2010). *Operations Managment : Process and Supply Chain, 9th Edition*. Pearson.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Levin, R. I., Rubin, D., Stinson, J., & Gardner, E. (1985). *Quantitative Approach to Management, Seventh Edition*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Liang, C.-C. (2016). Queueing Management and Improving Customer Experience: Empirical Evidence Regarding Enjoyable Queues. *Journal of Consumer Marketing* 33/4, 257–268.
- Maister, D. (1985). *The Psychology of Waiting Lines*. Diambil kembali dari David Maister Web Site: <https://davidmaister.com/articles/the-psychology-of-waiting-lines/>
- Rao, A. S. (2017). Improving the Serviceability of a Prepaid Autorickshaw Counter using Queueing Model: An Optimization Approach. *I.J. Information Technology and Computer Science*, 19-27.
- Siagian, P. (1987). *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiarto, Siagian, Sunaryanto, & Oetomo. (2001). *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (1999). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfa Beta.
- Yamit, Y. (1993). *Management Kuantitatif Untuk Bisnis (Operation Research)*. Yogyakarta: BPFE.

## **LAMPIRAN**

## **Kuisisioner KFC**

1. Apakah anda pernah mengunjungi KFC Ambarukmo Plaza pada saat pukul (11.00-13.00 atau 18.00-20.00)?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  
2. Pada pukul berapa anda mengunjungi KFC Ambarukkmo Plaza?
  - a. 11.00 – 13.00
  - b. 18.00 – 20.00
  
3. Apakah jenis kelamin Anda?
  - c. Laki-laki
  - d. Perempuan
  
4. Berapakah umur Anda sekarang?
  - a. Kurang dari 21 tahun
  - b. Antara 21 – 30 tahun
  - c. Antara 31 – 40 tahun
  - d. Antara 41 – 50 tahun
  - e. Lebih dari 50 tahun

5. Apakah jenis profesi / pekerjaan Anda?
- a. Pegawai Negeri
  - b. Pedagang
  - c. Karyawan Swasta
  - d. Pelajar dan mahasiswa
  - e. Lain-lain
6. Berapakah penghasilan Anda per bulan?
- a. Kurang dari Rp.3.000.000
  - b. Rp.3.000.000 – Rp.3.500.000
  - c. Rp.3.500.001 – Rp.4.000.000
  - d. Rp.4.000.001 – Rp.4.500.000
  - e. Lebih dari Rp.4.500.000
7. Berapa lama waktu yang anda habiskan saat di layani oleh karyawan KFC  
Ambarrukmo Plaza?
- a. Kurang dari 20 detik
  - b. 20 - 29 detik
  - c. 30 - 39 detik
  - d. 40 - 50 detik
  - e. Lebih dari 50 detik

8. Berapa lama waktu yang anda harapkan habiskan saat di layani oleh karyawan KFC Ambarrukmo Plaza?
- a. Kurang dari 20 detik
  - b. 20 - 29 detik
  - c. 30 - 39 detik
  - d. 40 - 50 detik
  - e. Lebih dari 50 detik

Sumber : (Indrianto,2018)

## **DATA OBSERVASI**