

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

1. Tingkat kualitas industri fast food menurut evaluasi konsumen Nilai *Unwanted Service Value* (USV) atau nilai yang tidak diinginkan oleh pelanggan nilainya berkisar antara 0 – 2.85 Hal ini dapat diartikan bahwa kemungkinan pelanggan tidak menginginkan suatu pelayanan sangat kecil, atau dengan kata lain, pelanggan masih menginginkan perbaikan kualitas pelayanan untuk setiap atribut kualitas yang ada.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap performa industri Fast Food adalah Nilai *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) tertinggi didapat pada atribut empathy (P5) pada Mc'D tentang “Karyawan memiliki perhatian pada pengunjung” sebesar 0.638 dan pada KFC didapat pada atribut empathy (P6) tentang “Keramahan, kesopanan dan komunikasi karyawan” sebesar 0.531
3. Performa fastfood melalui studi banding pada restoran Mc Donalds dan KFC tidak jauh berbeda, permasalahan yang ada lebih pada bagaimana karyawan di kedua fastfood tersebut melayani konsumennya.

6.2 SARAN

1. Melakukan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan karyawan agar prinsip cepat dan praktis terpenuhi.
2. Evaluasi kinerja karyawan dan penempatannya. Hal ini untuk menjaga kualitas pelayanan dan ketepatan posisi kerja sekaligus menghindari kejenuhan pada suatu posisi.
3. Melakukan perekrutan karyawan yang lebih selektif



DAFTAR PUSTAKA

- Assauri Sofyan, “ *Manajemen Produksi dan Operasi*”, Jakarta : Lembaga Penerbit FE UI, Jakarta, 1993.
- Baroto Teguh, “ *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*”, Ghalia Indonesia, Jakarta, Cetakan pertama, 2002.
- Gaspersz Vincent, “ *Production Planning and Inventory Control. Berdasarkan Pendekatan Sistem Terintegrasi MRP II dan JIT Menuju Manufakturing 21*”, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Kusuma Hendra, “*Perencanaan dan Pengendalian Produksi* ”, Andi Yogyakarta, Cetakan kedua, 2002.
- Nasution, S, “ *Metode Research : Penelitian Ilmiah*”, Bumi Aksara, Jakarta, Cetakan 4, 1999.
- Suzaki Kiyoshi, “ *Tantangan Industri Manufaktur*”, PQM, Jakarta, 2002.

Data tabulasi Kuesioner Kepuasan pelanggan pada Mcdonalds

Responden ke-	Tingkat Harapan										Tingkat Persepsi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden ke-	Tingkat Harapan					Tingkat Persepsi							
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
33	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
49	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
52	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
63	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4

Data tabulasi Kuesioner Kepuasan pelanggan pada Mcdonalds

Data tabulasi Kuesioner Kepuasan pelanggan pada Mcdonalds

Responden ke-	Tingkat Kepentingan									
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
6	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
11	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5
14	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
16	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2
23	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3
24	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
25	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3
26	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
27	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
28	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
29	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
30	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
31	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
32	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3

Responden ke-	Tingkat Kepentingan									
	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
33	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
35	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
36	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
39	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
40	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
41	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
43	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
45	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
48	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
49	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
50	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
51	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
52	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
53	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
54	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
55	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3
56	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3
57	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
58	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3
59	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
61	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
62	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
63	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
64	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
65	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5

Data tabulasi Kuesioner Kepuasan pelanggan pada Mcdonalds

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN INDUSTRI RESTORAN CEPAT SAJI

Survei ini adalah sebuah riset dalam rangka penyelesaian tugas akhir untuk studi tingkat sarjana di Universitas Dharma Persada. Riset ini berusaha untuk mengevaluasi performa pelayanan jasa dari restoran cepat saji di Indonesia.

Pengisian kuesioner ini membutuhkan waktu sekitar 5 menit. Jawaban anda sangat berharga dan akan membantu dalam penelitian mengenai konsumen. Setiap respon tidak akan diidentifikasi menurut nama dan tidak akan digunakan untuk kepentingan komersial, serta tidak akan disebarluaskan kepada pihak ketiga tanpa kondisi tertentu. Terimakasih atas perhatian anda dalam survey ini.

Bagian I dari Kuesioner kepuasan pelanggan

Data Diri (Berilah tanda atau lingkarilah jawaban yang paling sesuai dengan anda)

1-1. Jenis kelamin : Pria Wanita

1-2. Umur : 10-19 20-29 30-39 40-49

1-3. Etnis : Jawa Betawi Sunda Padang Batak Riau

1-4. Pekerjaan :

(Jika anda adalah seorang mahasiswa namun bekerja sebagai karyawan perusahaan, maka pilihlah pilihan yang sesuai untuk pekerjaan anda dari daftar dibawah)

- Pegawai tetap Pegawai kontrak Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 Wiraswasta *In job Training* Kerja paruh waktu
 Pelajar (tidak bekerja sebagai karyawan) Lainnya:

1-5. Tempat lahir (Indonesia) Propinsi : ____ atau Negara/Propinsi: _____/

1-6. Waktu tinggal : < 2 tahun 2-5 tahun 5-10 tahun > 10 tahun

1-7. Jumlah anggota keluarga
 1 2 3 4 5 6 atau lebih

Fast Food Restaurant

(jika anda tidak menggunakan produk ini, maka anda dapat melewati pertanyaan ini)

1-8. Berapa kali anda makan di restoran *fast food* (cepat saji)?

< dari 1 kali per bulan 1-3 kali per bulan 1-4 kali per minggu

5-12 kali per minggu > 13 kali per minggu

1-9. Jawablah pertanyaan berikut merujuk pada produk *fast food* (cepat saji) yang anda utama gunakan. (PILIH SALAH SATU)

Nama restoran : McDonald's KFC

Bagian II dari kuesioner kepuasan pelanggan terhadap restoran cepat saji

- 1.) Kolom harapan yang merupakan ekspektasi atau keinginan anda dalam pelayanan terhadap restoran
 2.) Kolom kenyataan atau pelayanan aktual yang diberikan oleh restoran cepat saji tersebut;
 3.) Kolom tingkat kepentingan dimana ini adalah faktor kepentingan menurut penilaian dari konsumen
 Penilaian yang diberikan adalah menurut skala likert 1-5

(1: sangat buruk 2: Buruk 3: Biasa 4: Baik 5: sangat baik).

Kriteria Penilaian	Harapan					Kenyataan					Tingkat Kepentingan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kemudahan lokasi - strategis <i>(penjelasan : akses masuk dan keluar restoran Parkir, desain interior ruangan,dsb.)</i>															
Kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik <i>(penjelasan: toilet, meja dan kursi, lantai)</i>															
Kelengkapan harga dan variasi produk <i>(penjelasan: paket menu makanan dan minuman, harga, dll)</i>															
Kerapihan karyawan <i>penjelasan: karyawan menggunakan seragam/ pakaian yang baik, dll)</i>															
Karyawan memiliki perhatian terhadap pengunjung <i>penjelasan: Karyawan melayani dengan fokus tidak ambil melakukan pekerjaan lain)</i>															
Keramahan,kesopanan dan komunikasi karyawan <i>penjelasan: Karyawan ramah dan sopan dalam melayani pengunjung)</i>															
Keakuratan administrasi <i>penjelasan: uang kembalian yang tepat, dll)</i>															
Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan <i>penjelasan: pelayanan yang tepat waktu, tepat produk sesuai yang diminta, dll)</i>															

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SEMINAR
SKRIPSI

Nama : Andrusya

NIM : 2011229001

DosenPenguji	Revisi	Paraf
Ir.Atik Kurnianto, M Eng.	<ul style="list-style-type: none">- Lokasi Pengambilan Kuesioner (Aspek Teknis)- Detail dari lampiran data Kuesioner	
Ir. Senti Siahaan	<ul style="list-style-type: none">- Aspek <i>tangible</i> dalam dimensi <i>Servqual</i>	
Dr.Ir. Budi Sumartono,MT.	<ul style="list-style-type: none">- Abstraksi- Format Cetak miring dalam penulisan kata serapan bahasa inggris	