

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pelayanan *self service technology* terdapat 21 pertanyaan (poin) yang ditanyakan kepada responden. Hasil dari analisis tersebut adalah konsumen merasa tidak puas terhadap 21 poin yang menjadi pertanyaan dalam kuesioner yang disebar.
2. Pada kecepatan pelayanan *drive thru* terdapat 12 pertanyaan (poin) yang ditanyakan kepada responden. Hasil dari analisis tersebut adalah dominan konsumen merasa tidak puas pada 11 poin yang menjadi pertanyaan dalam kuesioner dan hanya 1 poin dimana konsumen merasa puas atas kecepatan pelayanan *drive thru*.

Indikator-indikator pelayanan *self service technology* terhadap kepuasan konsumen pada restoran cepat saji McDonald's dibagi ke dalam empat kuadran dimana kuadran pertama (Prioritas Utama) yang harus segera dibenahi adalah McDonald's menyediakan SST untuk memudahkan konsumennya, SST McDonald's memberikan ketertarikan kepada konsumen, SST McDonald's memberikan keyakinan yang tinggi kepada konsumen, SST McDonald's dapat diubah sesuai dengan keinginan konsumen.

Kuadran kedua (Pertahankan Prestasi) yang dianggap penting oleh konsumen dan memiliki kinerja yang baik pula adalah SST McDonald's

memberikan tampilan yang estetik, SST McDonald's dapat dipercaya oleh konsumen, SST McDonald's memberikan aksesibilitas yang mudah bagi penggunanya, SST McDonald's dapat mengurangi antrean konsumen dalam melakukan pembelian, SST McDonald's memberikan kenyamanan kepada konsumen, SST McDonald's memenuhi kebutuhan konsumen.

Yang mengisi kuadran ketiga (Prioritas Rendah) adalah McDonald's menyediakan SST yang melakukan perintah dalam waktu yang singkat, SST McDonald's memberikan kesenangan kepada penggunanya, SST McDonald's memberikan rasa aman kepada penggunanya, SST McDonald's memberikan kenyamanan pada saat penggunaannya, SST McDonald's memiliki bentuk yang indah, jika dilihat oleh konsumen, SST McDonald's dapat disesuaikan dengan preferensi konsumen.

Lalu yang mengisi kuadran keempat (Berlebihan) adalah McDonald's menyediakan SST untuk memberikan jasa yang lebih handal, SST McDonald's memberikan kepuasan tersendiri kepada penggunanya, SST McDonald's memberikan rasa bebas dari resiko (keraguan) kepada penggunanya, SST McDonald's memberikan tampilan yang menarik bagi konsumen.

Kemudian pada indikator-indikator kecepatan pelayanan *drive thru* terhadap kepuasan konsumen pada restoran cepat saji McDonald's pada kuadran pertama (Prioritas Utama) adalah Saya melihat pegawai McDonald's sopan kepada konsumen, Pegawai McDonald's sigap dalam melakukan pemesanan melalui *drive thru*, Saya mendapatkan hasil yang baik dalam

pemesanan melalui drive thru, Saya merasa puas dalam melakukan pemesanan melalui drive thru.

Pada kuadran kedua (Pertahankan Prestasi) adalah Pegawai McDonald's handal dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya pada kuadran ketiga (Prioritas Rendah) adalah Pegawai McDonald's memberikan solusi kepada konsumen yang mengalami masalah dalam pemesanan drive thru, Saya menunggu dengan waktu yang singkat dalam pemesanan melalui drive thru, Saya mendapatkan hasil yang akurat dalam pemesanan melalui drive thru.

Sementara untuk kuadran keempat (Berlebihan) adalah Saya melihat pegawai McDonald's fokus dalam melakukan pekerjaan, Saya melihat pegawai McDonald's ramah kepada konsumen, Pegawai McDonald's membantu konsumen yang mengalami kesulitan dalam pemesanan drive thru, Pegawai McDonald's cekatan dalam melakukan pemesanan melalui drive thru.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian diatas, saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di restoran cepat saji McDonald's terutama yang menjadi prioritas utama untuk dibenahi dari pelayanan *self service technology* McDonald's menyediakan SST untuk memudahkan konsumennya, SST McDonald's memberikan ketertarikan kepada konsumen, SST McDonald's memberikan keyakinan yang tinggi kepada konsumen, SST McDonald's dapat diubah sesuai dengan keinginan konsumen. Selain itu, yang perlu dibenahi dari pelayanan *drive thru* adalah pegawai McDonald's harus sopan kepada konsumen, pegawai McDonald's harus sigap dalam melakukan

pemesanan yang melalui *drive thru*, konsumen harus mendapatkan hasil yang baik dalam pemesanan melalui *drive thru*, konsumen harus merasa puas dalam melakukan pemesanan melalui *drive thru*. Dengan adanya peningkatan pada hal-hal tersebut, maka akan meningkat pula kepuasan konsumen pada restoran cepat saji McDonald's.

