

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap produk restoran ASC Yogyakarta berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut produk dapat diartikan bahwa Banyu Mili Resto Yogyakarta belum memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen belum puas terhadap pelayanan GoFood di ASC Yogyakarta.

1. Bukti Langsung

Berdasarkan dari Bukti langsung pelayanan ASC, Penggunaan aplikasi Go food di kalangan konsumen ASC bisa dibilang memuaskan. Antarmuka aplikasi, yang enak dilihat dan aplikasi yang user friendly menjadi faktor puasnya konsumen. Walaupun ada konsumen yang mengeluhkan tentang aplikasi yang lag. Yang mungkin saja disebabkan karena aplikasi go food memakan kapasitas memori yang lumayan besar untuk sebagian gadget.

2. Pelayanan Driver

Berdasarkan kualitas driver, semua responden mengatakan bahwa kualitas driver sudah baik, driver sudah memenuhi segala standar pelayanan dan keramahan yang ada.

Berdasarkan pelayanan di ASC, ASC sepertiya belum pernah melakukan upaya ekspansi untuk menjaring konsumen melalui Go food. Upaya yang dimaksud seperti mengadakan berbagai promo dan bonus, atau program lain yang bisa menarik konsumen untuk memesan ASC melalui Go food. Yang dilakukan ASC hanyalah pelayanan biasa sebagaimana restoran-restoran lain yang melayani pembelian melalui Go Food.

3. Kesesuaian Produk

Dalam hal kesesuaian antara produk di dunia nyata dan aplikasi, produk-produk di ASC sudah sesuai dengan apa yang tertera di Aplikasi. Tampilan produk, dan harga yang tertera di aplikasi sama seperti yang kita temui di dunia nyata.

4. Service ASC

Service yang dimaksud di sini adalah pelayanan atau usaha yang dilakukan oleh ASC unntuk memanjakan pelanggan yang menggunakan Aplikasi Go Food. Dalam hal service , ASC tidak memberikan usaha lebih untuk menyenangkan konsumen. It yang menyebabkan kurang puasnya konsumen terhadap Service ASC.

5. Kemasan dan Kebersihan

Untuk atribut kemasan dan kebersihan, ASC menggunakan kemasn standar. Karena pada dasarnya ASC adalah restoran waralaba yang memiliki standarnya unntuk kemasan dan kebersihan produk. Konsumen sendiri kurang puas dengan pengemasan produk ASC. Dimugkinkan karena kemasan ASC yang rawan jatuh dan rusak karena kemasannya terbuat dari kertas. Apalagi untuk menu steak yang notabene berkuad dan panas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan di BAB sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat diterima oleh ASC yogyakarta, di antaranya adalah sebagai berikut ;

1. Hendaknya ASC memperbaiki manajemen waktu dan SOP karyawan sehingga tercipta pelayanan yang lebih cepat. Karena sejatinya yang diharapkan konsumen dari layanan pesan antar adalah waktu dan efisiensi.
2. Pihak manajemen ASC mempertahankan rasa dan kualitas produk dan juga keragaman produk yang ditawarkan
3. Adanya peningkatan kualitas kemasan untuk layanan pesan antar.

4. Mengingat variabel produk hanya menyumbangkan pengaruh yang kecil sedangkan masih banyak variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang tidak ada dalam penelitian ini, maka untuk peneliti selanjutnya perlu mempertimbangkan variabel yang lain.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya meneliti kepuasan konsumen terhadap pelayanan Go food di ASC jogja. Masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen di ASC Jogjakarta, misalnya kualitas pelayanan restoran, strategi pengelolaan restoran, pembangunan restoran dan lingkungan usaha.