

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen kantin yaitu dilihat dari jenis kelamin sebagian besar perempuan (67%), rata-rata usia konsumen 17 tahun, konsumen kantin didominasi oleh Jurusan Administrasi Perkantoran (46%) dan Jurusan Akutansi (34%) dan rata-rata uang saku Rp 18.500,-.
2. Penyelenggaraan makanan di kantin Laziz Centro bila dilihat dari perencanaan menu tidak mempunyai siklus menu, dan menu yang disajikan terdiri dari menu *ala carte* (menu per porsi), dan menu *table d' hote* (menu per paket). Proses penyajian makanan dilakukan dengan cara prasmanan (*buffet*) khusus untuk nasi padang, sedangkan penyajian rangsum atau penyajian langsung untuk menyajikan menu *a la carte* (menu per porsi). Sarana dan prasarana kantin sesuai standar kantin sehat menurut Kemendiknas.
3. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan konsumen dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari empat bagian yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan berlebihan. Prioritas utama yaitu porsi makanan, fasilitas toilet, wastafel, pengering tangan, dan cermin (*sanitary kit*), kebersihan dan kerapian ruangan dan tempat makan, kecepatan tanggapan pramusaji terhadap keluhan

pelanggan, kecepatan penyajian makanan dan minuman, pelayanan yang diberikan sangat baik dan cepat. Pertahankan prestasi yaitu aroma makanan, keempukan makanan, kerenyahan makanan, kematangan makanan, cita rasa makanan, keamanan makanan, kebersihan makanan, nilai gizi makanan, tersedianya makanan dan minuman yang tertera pada daftar menu, keramahan dan kesopanan pelayanan, kemampuan pramusaji dalam berkomunikasi. Prioritas rendah yaitu pemilihan alat hidang, hiasan hidangan, penataan eksterior dan interior ruangan kantin, suasana kantin, pencahayaan ruangan, kemudahan proses pembayaran, kemampuan pramusaji menjelaskan menu dan berlebihan yaitu penyusunan makanan, *temperature*/suhu makanan, kemudahan menjangkau kantin, keterbukaan dalam menerima kritik dan saran.

4. Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menilai tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh diperoleh nilai sebesar 76.40 persen, hal ini menunjukkan bahwa konsumen telah puas terhadap kinerja pihak kantin Laziz Centro.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka perludisarankan:

1. Sebaiknya pihak kantin melakukan perbaikan pada kualitas produk dan pelayanan yang kurang baik kinerjanya seperti porsi makanan, fasilitas toilet, wastafel, pengering tangan, dan cermin (*sanitary kit*), kebersihan dan kerapian ruangan dan tempat makan, kecepatan tanggapan pramusaji terhadap

keluhan pelanggan, kecepatan penyajian makanan dan minuman, serta pelayanan yang diberikan baik dan cepat sehingga kantin Laziz Centro dapat menjadi kantin sekolah yang kinerjanya dapat lebih baik lagi dan sesuai dengan harapan konsumen.

2. Sebaiknya pihak kantin perlu mempertahankan kualitas produk dan pelayanan yang dinilai konsumen sudah baik kinerjanya seperti aroma makanan, keempukan makanan, kerenyahan makanan, kematangan makanan, cita rasa makanan, keamanan makanan, kebersihan makanan, dan nilai gizi makanan, tersedianya makanan dan minuman yang tertera pada daftar menu, keramahan dan kesopanan pelayanan, dan kemampuan pramusaji dalam berkomunikasi.
3. Konsumen kantin sebaiknya lebih kritis dalam menilai kualitas produk maupun kualitas pelayanan kantin sehingga kantin dapat melaksanakan kinerja sesuai harapan konsumen.