

## ABSTRAK

**Wawan Setiawan, Studi Minimalisasi Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Konsumen di Bakul Ma'Ecot ( Studi Kasus dilakukan di 2 Outlet Bakul Ma'Ecot di Bandung), di bawah bimbingan Agus Sudono SE.MM, dan Wendi Andriatna, S.Tp, M.Si**

Kota Bandung merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia. Keragaman kuliner kota Bandung menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang berkunjung ke Bandung. Salah satu tempat wisata kuliner yaitu outlet Bakul Ma'Ecot. Outlet ini menjual makanan tradisional yang menggugah selera. Mulai dari Nasi Tutug Oncom, Nasi Bakar, Soto Bandung, Nasi Goreng Kampung dll. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen diperlukan sebuah system yang membuat konsumen merasa nyaman dan puas dengan harapan yang mereka inginkan dan mengurangi keluhan dan kebosanan konsumen ketika menunggu. Berdasarkan kondisi tersebut penelitian ini bertujuan untuk meminimalisasi waktu tunggu konsumen mendapatkan makanan dengan cara menganalisis waktu proses produksi menu populer di Bakul Ma'Ecot, waktu pelayanan pesanan, waktu penyajian kepada konsumen. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, literature, dan penyebaran angket. Untuk pengolahan data menggunakan program SPSS 17

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil analisis data minimalisasi waktu tunggu terhadap kepuasan konsumen. Waktu pengerjaan proses berkisar selama 5 jam 57 menit 13 detik ,untuk setiap satu produk di butuhkan waktu 12 menit 13 detik dan waktu ideal untuk satu kali pemesanan sekitar 10,7 menit. Hasil penelitian menunjukkan minimalisasi waktu tunggu mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Outlet Bakul Ma'Ecot sebesar 59% sedangkan sisanya sebesar 41% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci :

Minimalisasi Waktu Tunggu Konsumen Outlet Bakul Ma'Ecot

**Wawan Setiawan, 2013**

**STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :**

*Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung*

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |

Perpustakaan.upi.edu

## ABSTRACT

**Wawan Setiawan, The Study Of Minimization The Waiting Time On Costumer Satisfaction In Bakul Ma'Ecot (Conducted at 2 outlets of bakul ma ecot in Bandung), under the guidance of Agus Sudono SE.,MM and Wendi Andriatna,S.Tp,M.Si.**

Bandung is one of the tourist destinations in Indonesia. Bandung culinary diversity is the main attraction for tourists visiting Bandung. One of the culinary places is Bakul Ma'Ecot outlet. This outlet sells traditional food that can make the tourists attracted. Starting from *Nasi Tutug Oncom, Nasi Bakar, Soto Bandung, Nasi Goreng Kampung* etc.. To improve the consumer satisfaction required a system that makes the consumer feel comfort and match the customer hope to reduce their complaints and boredom while waiting. From those conditions above, this study aims to minimize the waiting time for customer until they have their food by analyzing the time of the production process in Bakul Ma'Ecot popular menu, order of service time, and time of presenting the foods to the consumer. The methods used to collect the data are by doing the observation, interviews, literature, and questionnaires. For processing the data using SPSS 17

Based on the results of the study, concludes that the analysis of data obtained minimizing the waiting time on customer satisfaction. The processing time takes approximately 5 hours 57 minutes 13 seconds, for each product is needed 12 minutes 13 seconds and an ideal time for the ordering time is about 10.7 minutes. The results showed minimizing the waiting time has an influence on consumer satisfaction in Outlet Bakul Ma'Ecot for 59% while the remaining 41% influenced by other factors.

Keywords:

Minimization of Consumer Waiting Time, Bakul Ma'Ecot Outlet

**Wawan Setiawan, 2013**

*STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :*

*Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung*

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](http://Repository.upi.edu) |

[Perpustakaan.upi.edu](http://Perpustakaan.upi.edu)