

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh minimalisasi waktu tunggu terhadap kepuasan konsumen Outlet Bakul Ma'Ecot, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis yang dilakukan 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. Dalam proses produksi ada beberapa penyimpangan. Penyimpangan tersebut berupa penyatuan bahan baku basah dan kering pada saat pengiriman barang. Penyatuan bahan baku tersebut menimbulkan kerusakan pada bahan baku tertentu. Selain penyimpangan bahan baku terdapat penanganan proses produksi yang kurang baik diantaranya masih tersisa bulu halus pada ayam yang hendak digoreng, dan pinggirannya pada tempe tidak di potong terlebih dahulu. Untuk hasil proses produksi Nasi Bakar, produk yang dihasilkan sesuai standar tapi dalam penyajian masih terdapat beberapa item yang berbeda dengan yang di tampilkan di gambar.
2. Untuk waktu pelayanan rata – rata berkisar 11,2 menit .Hasil tersebut diepngaruhi oleh beberapa faktor yaitu pada saat pengantaran makanan ke meja konsumen, sering terjadi kebingungan dengan tidak adanya no meja. Penyajian makanan dilakukan apabila semua pesanan telah lengkap.
3. Meminimalisasi waktu tunggu dapat dilakukan dengan cara pengadaan perangkat produksi yang lengkap dan menambah jumlah karyawan dan pemberian no meja pada setiap kali pemesanan.
4. Minimalisasi waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Tingkat kepercayaan konsumen berada di nilai 6.956 dengan

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

taraf kepercayaan 95 % berada di hubungan kuat positif. Pengaruh minimalisasi waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 59% sedangkan sisanya 41% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

1. Perlunya standarisasi dalam pengiriman bahan baku dan penyimpanan bahan baku. Penyimpanan bahan baku kering dan basah di pisahkan dan ditempatkan sesuai dengan jenisnya
2. Pada saat produksi karyawan harus lebih cermat dan teliti, baik sebelum proses produksi maupun sedang produksi, Misalkan bulu halus pada ayam harus sudah bersih, karyawan harus dalam keadaan bersih. Untuk satu kali proses produksi yang awalnya 12menit 13 detik diperbaiki sesuai hasil penelitian yang telah menganalisis penyimpangan dan dapat menghasilkan waktu standar baru 10,7 menit
3. Pada saat proses pelayanan karyawan harus cepat dan sigap untuk menawarkan menu favorit dan tidak memainkan peralatan elektronik
4. Penambahan jumlah karyawan pada saat pesanan sedang banyak atau pada saat hari-hari libur
5. Penambahan peralatan masak agar kegiatan produksi berjalan lebih lancar dan cepat tidak menunggu alat masak kosong untuk memulai produksi lain.
6. Penambahan nomer meja dan memberikannya kepada konsumen agar memudahkan pelayan dalam pengantaran pesanan ke meja konsumen.
7. Menyajikan makanan sesuai dengan standar waktu pembuatan yang telah tercantum dalam SOP dan menyajikan makanan yang sesuai dengan pesanan konsumen
8. Waktu tunggu konsumen harus tetap dijaga, jangan sampai konsumen menunggu waktu lama dalam menerima pesannya, karena akan membuat konsumen merasa tidak puas.

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