

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif antara program layanan *seven romancing moments* terhadap pembelian ulang pada Hoka Hoka Bento cabang Setiabudi Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Program layanan *seven romancing moments* yang terdiri dari *Irasshaimase mobile service*, pembayaran di kasir, *greeting customer* di loby, menawarkan dan mengantarkan menu, *take away*, serta *arigato gozaimatsu*, secara umum pengunjung memiliki penilaian yang tinggi terhadap program ini. Program layanan *seven romancing moments* yang paling tinggi penggarunya terhadap pembelian ulang adalah melalui *mobile service*.
2. Gambaran pengunjung mengenai pembelian ulang pada restoran Hoka Hoka Bento cabang Setiabudi Bandung secara umum cukup tinggi. Aspek yang memiliki nilai tertinggi adalah kepuasan terhadap pelayanan.
3. Program layanan *seven romancing moments* mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap pembelian ulang. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Program layanan *seven romancing moments* yang dilakukan Hoka Hoka Bento melalui *Irasshaimase mobile service*, pembayaran di kasir, *greeting customer* di loby, menawarkan dan mengantarkan menu, *take away*, serta *arigato gozaimatsu* mampu mempengaruhi pembelian ulang pada restoran Hoka Hoka Bento cabang Setiabudi Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Program layanan *seven romancing moments* terbukti mampu mempengaruhi pembelian ulang, akan tetapi ada beberapa unsur didalamnya yang harus diperbaiki, seperti pembayaran di kasir. Pada saat waktu kunjungan ramai sering kali terjadi antrian panjang pada saat akan melakukan pembayaran di kasir hal ini dapat diantisipasi dengan memperbaiki petugas kasir yang ada melalui berbagai pelatihan atau *training* agar lebih akurat dan cepat pada saat melakukan transaksi. Solusi lainnya yaitu dengan memisahkan tempat kasir untuk pelanggan *dine in* dan pelanggan *take order/take away*.
2. Permasalahan lain yang harus diperhatikan yaitu masalah ketepatan pengantaran menu sesuai dengan waktu yang dijanjikan, hal ini dapat diperbaiki dengan mempercepat proses *order taking* dari pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan makanannya dengan cara meninjau cara kerja karyawan dan sistem kerja/alur kerja pelayanan. Solusi lain yaitu dengan menyediakan jam pasir, sehingga waktu yang digunakan untuk melayani satu pelanggan dapat terukur dengan baik, dan apabila waktu yang digunakan lebih dari jam pasir maka pelanggan berhak mendapatkan *reward* berupa potongan harga maupun *free drink*.
3. Saran penulis berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan pembelian ulang pada restoran Hoka Hoka Bento adalah dengan membuat suatu program khusus untuk mengikat para pengunjung agar dapat merasakan keuntungan dan perhatian. Salah satunya dengan diadakan program

member club atau kartu pelanggan. Keuntungan yang diperoleh Hoka Hoka Bento dengan program ini selain dapat meningkatkan pembelian ulang dan akan menciptakan loyalitas pelanggan juga dapat menambah pelanggan baru dan meningkatkan serta menanamkan citra baik perusahaan di mata pelanggannya.

4. Hoka Hoka Bento harus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi reliabilitas di mana keandalan karyawan untuk menepati janji pelayanan yang diberikan akan selalu terpenuhi, oleh karena itu perlu diadakan pelatihan karyawan Hoka Hoka Bento agar karyawan lebih cekatan dalam melayani tamu. Jika karyawan terlatih dengan baik maka akan memperlancar *operating system* pelayanan yang diberikan. Selain itu sebaiknya Hoka Hoka Bento terus menambah variasi menu baru tiap bulannya dengan menambah jenis paket yang sesuai dengan keinginan pelanggan.