

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari observasi, analisis, dan pengolahan data mengenai rata-rata tingkat antrian dan waktu tunggu yang telah dilakukan terhadap ke tiga objek penelitian yaitu *Foodcourt Summarecon Mal Serpong*, *Foodcourt Salsa Food City*, dan *Foodcourt Aeon Mall*, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil yang sudah didapatkan maka diketahui besarnya rata-rata tingkat antrian yang terjadi adalah :
  - *Foodcourt Summarecon Mal Serpong* yaitu 5,2759 antrian
  - *Foodcourt Salsa Food City* yaitu 4,1931 antrian
  - *Foodcourt Aeon Mall* yaitu 4,3655 antrian.
2. Dari hasil yang sudah didapatkan maka diketahui juga besarnya rata-rata waktu tunggu antrian yang terjadi adalah :
  - *Foodcourt Summarecon Mal Serpong* yaitu 10,3379 menit
  - *Foodcourt Salsa Food City* yaitu 11,0552 menit
  - *Foodcourt Aeon Mall* yaitu 18,3724 menit.
3. Dari hasil yang sudah didapatkan juga maka dapat diketahui bahwa *Foodcourt* yang memiliki tingkat rata-rata antrian yang terbaik adalah *Foodcourt Salsa Food City* dengan rata-rata tingkat antrian sebesar 4,1931 antrian.
4. Dari hasil yang sudah didapatkan juga maka dapat diketahui bahwa *Foodcourt* yang memiliki rata-rata waktu tunggu yang terbaik adalah *Foodcourt Summarecon Mal Serpong* dengan rata-rata waktu tunggu sebesar 10,3379 menit.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka berikut penulis sampaikan beberapa saran yang terkait dengan topik penelitian ini, dan mungkin dapat berguna untuk objek penelitian yang diteliti, konsumen, maupun penelitian selanjutnya :

### 5.2.1. Saran Untuk *Foodcourt Summarecon Mal Serpong*

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, saran yang dapat penulis sampaikan untuk *Foodcourt Summarecon Mal Serpong* adalah sebagai berikut :

- Perusahaan disarankan untuk lebih lagi dalam memperhatikan waktu tunggu antrian dan tingkat antrian yang terjadi di *Foodcourt Summarecon Mal Serpong* terlebih perhatian yang tinggi terhadap rata-rata tingkat antrian yang terjadi setiap harinya.
- *Foodcourt Summarecon Mal Serpong* juga harus menambahkan jumlah kasir yang ada pada waktu tertentu atau pada saat melihat adanya antrian yang terjadi yang berguna untuk mengurangi rata-rata tingkat antrian yang tinggi tersebut.
- *Foodcourt Summarecon Mal Serpong* juga harus memberikan training lagi terhadap kasirnya dan memberikan standard waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan ke konsumen, sehingga tidak terjadinya antrian.
- Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dalam memperhatikan tingkat antrian dan waktu tunggu yang terjadi di *Foodcourt Summarecon Mal* yang lainnya.

### 5.2.2. Saran Untuk *Foodcourt Salsa Food City*

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat penulis berikan untuk *Foodcourt Salsa Food City* adalah sebagai berikut :

- Perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan lagi tingkat antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi di *Foodcourt Salsa Food City* setiap harinya agar jumlah rata-rata tingkat antrian dan rata-rata waktu tunggu dapat jauh lebih baik lagi dari sebelumnya.
- Disarankan dalam menempatkan lokasi kasir lebih terlihat dan tidak tersembunyi agar konsumen lebih tersebar dalam mendapatkan pelayanan / tidak ramai disatu kasir saja.
- *Foodcourt Salsa Food City* juga harus memberikan training lagi terhadap kasirnya dan memberikan standard waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan ke konsumen, sehingga antrian tidak terjadi.

### **5.2.3. Saran Untuk *Foodcourt* Aeon Mall**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan penulis untuk *Foodcourt* Aeon Mall adalah sebagai berikut :

- Perusahaan disarankan untuk lebih lagi dalam memperhatikan tingkat antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi di *Foodcourt* Aeon Mall terlebih perhatian yang sangat tinggi terhadap rata-rata waktu tunggu antrian yang sangat tinggi.
- Disarankan juga agar *Foodcourt* Aeon Mall dapat menambahkan kasir yang tersedia pada waktu tertentu atau saat melihat adanya antrian yang terjadi agar tingkat antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi menjadi lebih baik lagi.
- *Foodcourt* Aeon Mall juga harus memberikan training lagi terhadap kasirnya dan memberikan standard waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan ke konsumen, sehingga tidak terjadinya antrian yang panjang.

### **5.2.4. Saran untuk Konsumen**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis juga ingin memberikan saran untuk konsumen, dimana untuk mendapatkan pelayanan dari *Foodcourt* Summarecon Mal Serpong harus menyediakan waktu kurang lebih 10,3379 menit, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan dari *Foodcourt* Salsa *Food City* harus menunggu kurang lebih 11,0552 menit dan untuk mendapatkan pelayanan dari *Foodcourt* Aeon Mall membutuhkan waktu kurang lebih 18,3724 menit.

### **5.2.5. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

- Dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk peneliti yang akan meneliti tentang tingkat antrian dan tingkat waktu tunggu antrian dengan menggunakan metode simulasi.
- Banyak objek yang dapat dijadikan untuk objek penelitian dalam melakukan penelitian ini, serta peneliti selanjutnya juga dapat terus menambah variable-variabel baru yang ingin diteliti lagi sehingga penelitian ini menjadi lebih kompleks lagi.