

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pertama yaitu dengan melakukan observasi, pengolahan data, dan analisis data mengenai perbandingan kasir *cash*, *non-cash*, dan *self ticketing machine* pada Mall Kelapa Gading 3 dan Mall of Indonesia, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata utilisasi dalam sistem antrian *cash* dengan pelayanan dari 3 kasir / server selama 1 minggu adalah 97,06% dan utilisasi dari penerapan *self ticketing machine* pada sistem antrian Cinema XXI selama 1 minggu adalah 84,5%.
2. Rata-rata waktu pelayanan per konsumen dalam sistem antrian *cash* pada Cinema XXI adalah 62,23 detik dan rata-rata waktu pelayanan per konsumen dari penerapan *self ticketing machine* pada sistem antrian Cinema XXI adalah 47,96 detik.
3. Rata-rata waktu tunggu per konsumen dalam 1 minggu dalam sistem antrian *cash* adalah 967,63 detik dan rata-rata waktu tunggu per konsumen dari penerapan *self ticketing machine* pada sistem antrian Cinema XXI adalah 233 detik.

Hasil penelitian kedua yaitu dengan melakukan sebar kuesioner, pengolahan data dan analisis terhadap pengguna *self ticketing machine*, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *External stimuli* atau pengalaman terhadap *perceived usefulness* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,174 dan *p-value* 0,044. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya pengalaman konsumen terhadap pemakaian *self ticketing machine* dapat mempengaruhi manfaat dari kegunaan *self ticketing machine*.
2. *External stimuli* atau pengalaman terhadap *perceived ease of use* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,219 dan *p-value* 0,011. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya pengalaman konsumen terhadap pemakaian *self ticketing machine* dapat mempengaruhi kemudahan dalam penggunaan *self ticketing machine*.
3. *Perceived usefulness* terhadap *attitude towards self ticketing machine* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,341 dan *p-value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya manfaat yang diterima konsumen terhadap *self ticketing machine* dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen untuk menggunakan *self ticketing machine*.
4. *Perceived usefulness* terhadap *behavior intention to use* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,237 dan *p-value* 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya manfaat yang diterima konsumen

terhadap *self ticketing machine* dapat mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan *self ticketing machine*.

5. *Perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,808 dan *p-value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kemudahan dalam menggunakan *self ticketing machine* dapat mempengaruhi manfaat yang diterima konsumen dalam menggunakan *self ticketing machine*.
6. *Perceived ease of use* terhadap *attitude towards self ticketing machine* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,183 dan *p-value* 0,033. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kemudahan dalam menggunakan *self ticketing machine* dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen untuk menggunakan *self ticketing machine*.
7. *Attitude towards self ticketing machine* terhadap *behavior intention to use* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,696 dan *p-value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya ketertarikan orang terhadap *self ticketing machine* dapat mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan *self ticketing machine*.
8. *Behavior intention to use* terhadap *actual usage* terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai 0,175 dan *p-value* 0,042. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya keinginan konsumen untuk menggunakan *self ticketing machine* dapat mempengaruhi frekuensi penggunaan dari *self ticketing machine*.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Menghadapi perkembangan zaman merupakan suatu tantangan tersendiri bagi perusahaan agar tetap bisa bertahan dan bersaing bahkan menjadi yang terbaik di industri masing-masing. Berikut saran yang ditujukan untuk Cinema XXI:

- Merancang *self ticketing machine* dengan *user interface* yang mudah digunakan oleh konsumen. Selain itu mesin tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen seperti membeli tiket, melihat jadwal film, membeli *pop-corn* dan minuman, maupun mencetak tiket agar kegunaannya dapat dirasakan oleh konsumen sehingga akan menimbulkan daya tarik konsumen dan mendorong konsumen agar terus menggunakan *self ticketing machine*. Ketika sudah mengimplementasikan *self ticketing machine* harus dipastikan bahwa ada petugas yang berjaga untuk melayani keluhan dan masalah lainnya.
- Menyediakan mesin uji coba untuk memperkenalkan dan mensosialisasikan agar para konsumen menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penggunaan *self ticketing machine*.
- Memberdayakan kasir *non-cash* yaitu sebanyak 2 *server* untuk dapat melayani sistem antrian *cash* sehingga dapat mengurangi antrian *cash* dan menurunkan utilisasi kasir *cash* yang dapat dikatakan sudah *over* yaitu 97,06% jadi bisa lebih seimbang antara jumlah konsumen yang berdatangan dengan jumlah pelayanan yang ada.

### 5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut merupakan saran penulis untuk penelitian selanjutnya yang diharapkan bisa dikembangkan terkait dengan simulasi dan penerapan *self ticketing machine*:

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti yang berencana untuk melakukan penelitian seputar topik sistem antrian, simulasi, *technology acceptance model* (TAM) dan *self ticketing machine* dengan objek yang berbeda seperti bank, rumah sakit, restaurant, atau bandara.
2. Menambahkan durasi dalam proses pengamatan sistem antrian untuk meningkatkan keakuratan data. Dikarenakan penelitian ini hanya dilakukan selama 3 jam per hari selama 7 hari untuk 1 objek yang di teliti maka dari itu diharapkan bisa lebih dari penelitian ini.
3. Mencari solusi lain untuk mengurangi antrian pada suatu sistem selain menggunakan *self ticketing machine* dan menambahkan sumber daya manusia sebagai kasir tambahan.
4. Menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) untuk melakukan uji kecocokan model dan uji hipotesis pada keseluruhan data penelitian karena metode tersebut akan menguji data secara keseluruhan jadi dapat menampilkan sebuah model yang komprehensif.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A