



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pengolahan data dan pembahasan mengenai Evaluasi Pengaruh Perbedaan *Layout* Terhadap Sistem Antrian Dan Lama Waktu Pelayanan Kepada Konsumen: Studi Kasus Pada J.Co Summarecon Mall Serpong Dan Breadtalk Supermall Karawaci, penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata waktu konsumen yang menunggu di antrian untuk dilayani pada sistem antrian J.Co adalah sebesar 17.3 menit.
2. Rata-rata waktu konsumen yang menunggu di antrian untuk dilayani pada sistem antrian BreadTalk adalah sebesar 15.5 menit.
3. Sistem antrian yang memberikan hasil waktu tunggu dalam antrian yang lebih kecil adalah sistem antrian BreadTalk.

5.2. Limitasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus kepada model sistem antrian *single-server, single phase* atau dalam notasi disebut (M/M/1/FCFS) dengan *exponential service time* dan menggunakan disiplin antrian *first-come, first-served*. Mayoritas *outlet* menerapkan sistem antrian ini, namun tidak semua *outlet* bisa, diperlukan adanya penyesuaian dan juga pencocokan agar sistem antrian dapat berjalan seperti yang diharapkan.

5.3. Saran

Berikut ini akan penulis sampaikan beberapa saran yang mungkin akan berguna terkait dengan topik penelitian evaluasi pengaruh perbedaan *layout* terhadap sistem antrian dan lama waktu pelayanan kepada konsumen: studi kasus pada J.Co Summarecon Mall Serpong dan BreadTalk Supermall Karawaci:

5.3.1. Saran Bagi J.Co

Saran bagi J.Co dari penulis, sehubungan dengan penelitian yang dilakukan pada perusahaan tersebut adalah sebaiknya pihak J.Co memperhatikan kondisi jalan baik bagi konsumen yang masuk maupun keluar dari *outlet* karena penulis menilai terdapat jalur yang cukup kecil yang mengakibatkan kenyamanan konsumen yang sedang duduk sedikit terganggu akibat tertabrak oleh orang yang sedang keluar masuk *outlet*.

5.3.2. Saran bagi BreadTalk

Saran bagi BreadTalk dari penulis, sehubungan dengan penelitian yang dilakukan pada perusahaan tersebut:

1. Ada baiknya menempatkan satu atau dua orang pelayan yang bersiap di area belanja konsumen, karena penulis mendapati ada beberapa kejadian di mana konsumen bingung namun tidak ada pelayan yang siap sedia membantu dikarenakan beberapa pelayan ada yang sedang bertugas di kasir, dan sisanya berada dalam ruangan dapur. Hal ini tentu saja menyebabkan konsumen tersebut menjadi lama dalam melakukan

kegiatan belanja sehingga akan berimbas pada waktu antrian yang dihasilkan.

5.4. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Berikut beberapa saran yang dapat penulis berikan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya:

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya yang ingin mengangkat topik sistem antrian pada *outlet-outlet* lainnya. Banyak sekali objek penelitian yang dapat peneliti angkat melalui topik yang penulis angkat tersebut.
2. Penelitian ini dilakukan hanya 14 hari karena menyadari sedikitnya waktu yang dimiliki oleh penulis dalam melakukan penelitian. Mungkin saja kedepannya peneliti dapat memperpanjang periode penelitian agar data yang diterima dapat lebih mewakili data yang penulis berikan.
3. Penelitian selanjutnya bisa menambahkan faktor biaya, sehingga dapat mengetahui berapa banyak biaya yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan dalam mengelola antrian terhadap konsumennya.