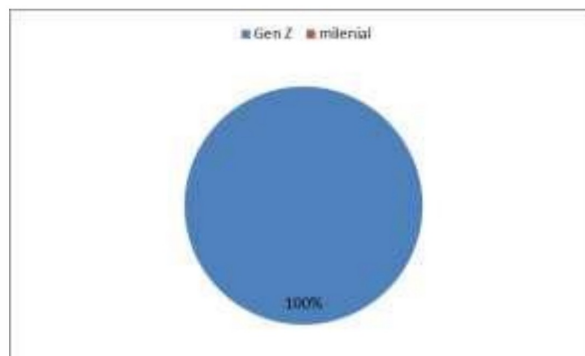


BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

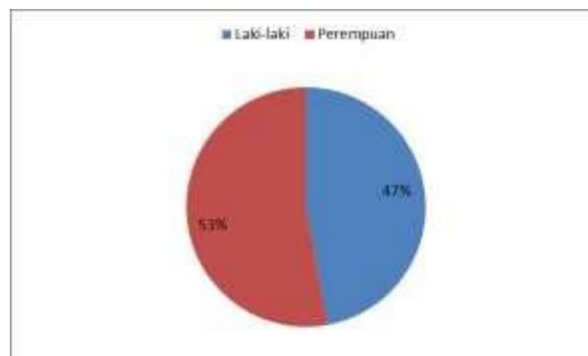
Berdasarkan hasil *project* yang telah dijalankan, maka untuk menganalisisnya menggunakan metode kualitatif. Metode tersebut berupa survey Kepuasan Pengunjung Nutrihub Lampung. Dari penyebaran survey secara *online* melalui google form dan barcode, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Presentasi Generasi (51 Gen Z)**



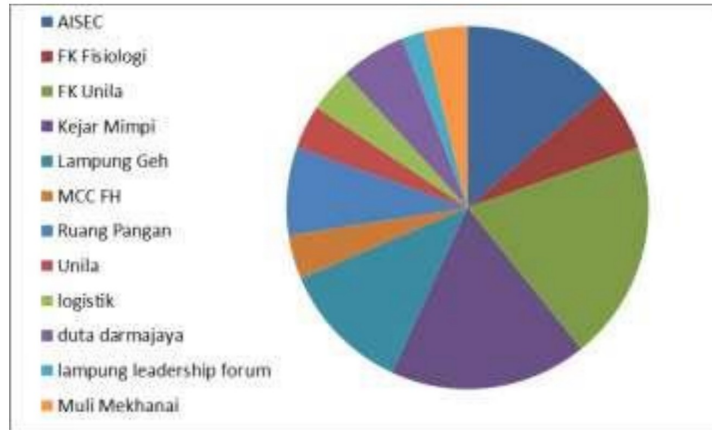
Gambar 3 Survey Kepuasan Pengunjung Nutrihub Lampung

- **Jenis Kelamin (24 Laki-laki, dan 27 Perempuan)**



Gambar 4 Survey Pengunjung Nutrihub Lampung Berdasarkan Jenis Kelamin

- Komunitas (7 Aiesec, 3 FK Fisiologi, 10 FK Unila, 9 Kejar Mimpi, 6 Lampung Geh, 4 Ruang Pangan, 2 Unila, 2 Muli Mekhanai, 2 logistik, 2 MCC FH, 3 Duta Darmajaya, dan 1 Lampung leadership forum)



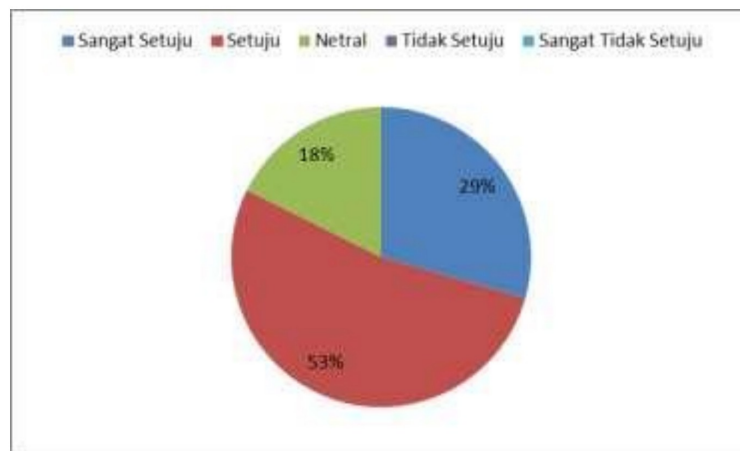
- Penggunaan Nutrihub Lampung (35 Lebih dari sekali, 14 Sekali, 2 Kurang dari sekali)



4.1.1 INOVASI

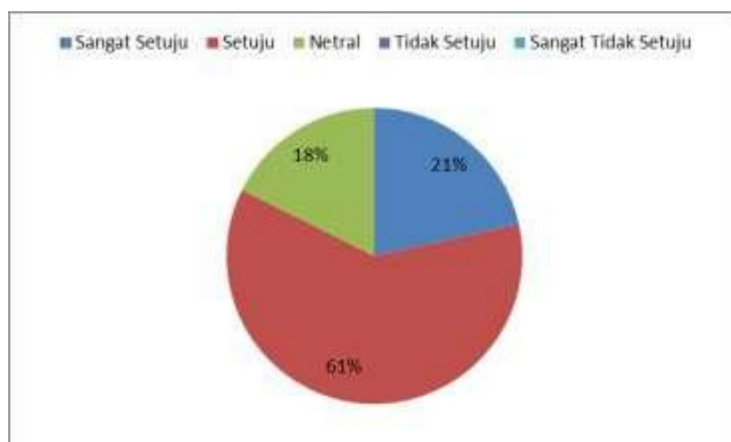
4.1.1.1 Inovasi Layanan Berbasis Teknologi

- 1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Nutrihub memberikan layanan yang mengikuti teknologi terbaru”. Maka diperoleh hasil sebanyak 27 orang menjawab setuju, 15 orang menjawab sangat setuju, 9 orang menjawab netral dan satu orang menjawab.

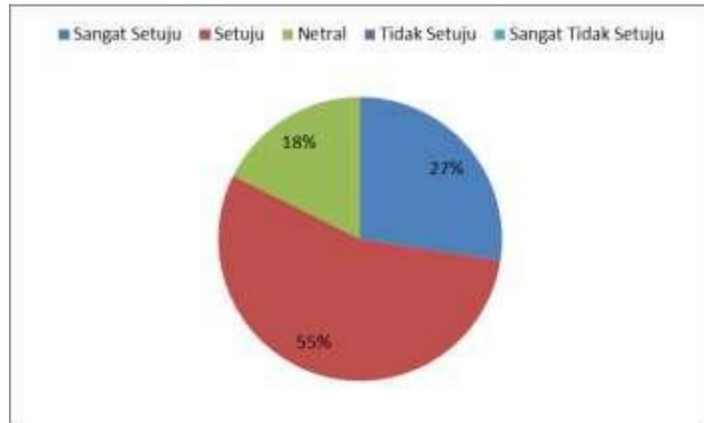


4.1.1.2 Inovasi Pengalaman

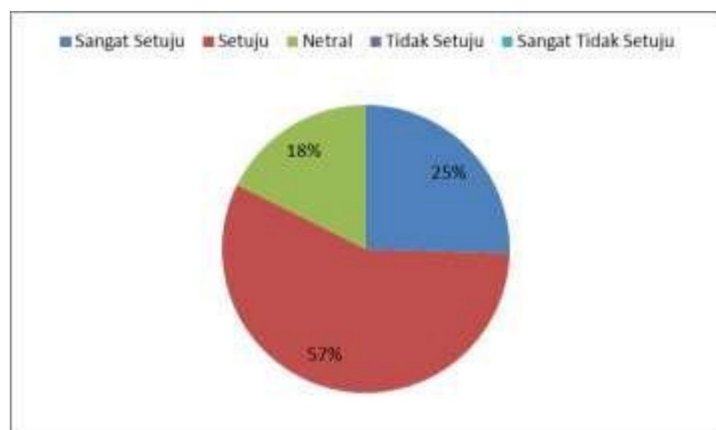
- 1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Desain di Nutrihub memodifikasi sesuai tren”. Maka diperoleh hasil sebanyak 27 orang menjawab setuju, 11 orang menjawab sangat setuju, dan 9 orang menjawab netral.



2.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Nutrihub selalu mengadakan event sesuai tema yang sedang tren”. Maka diperoleh hasil sebanyak 28 orang menjawab setuju, 14 orang menjawab sangat setuju, dan 9 orang menjawab netra.



3.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Tim Nutrihub membantu memberikan solusi ke pengunjung dengan cara yang baik”. Maka diperoleh hasil 29 orang menjawab setuju, 13 orang menjawab sangat setuju, dan 9 orang menjawab netral.

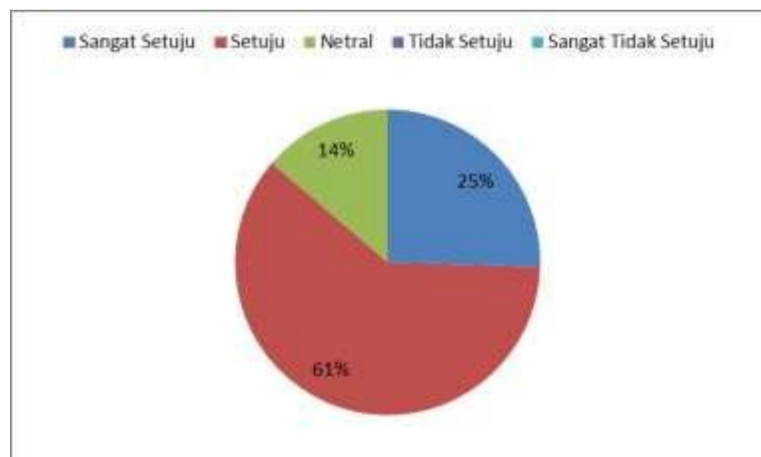


4.1.1.3 Inovasi Promosi

1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Nutrihub menyediakan platform komunikasi inovatif (linktree yang didalamnya ada gmaps, chat tanya jawab personal)”. Maka diperoleh hasil 24 orang menjawab setuju, 16 orang menjawab sangat setuju, dan 11 orang menjawab netral.

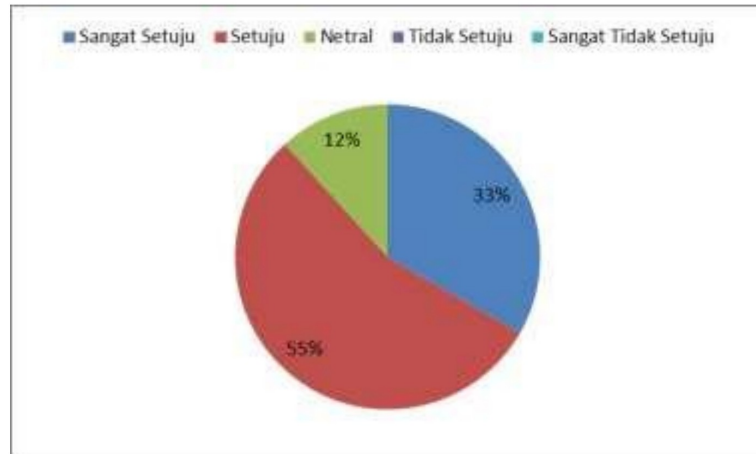


2.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Nutrihub menyediakan pengunjung saran terbuka (online/offline)”. Maka diperoleh hasil 31 orang menjawab setuju, 13 orang menjawab sangat setuju, dan 7 orang netral.



3.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Nutrihub menjalin kerjasama dengan berbagai komunitas melalui

kolaborasi program”. Maka diperoleh hasil 28 orang menjawab setuju, 17 orang menjawab sangat setuju, dan 6 orang menjawab netral.

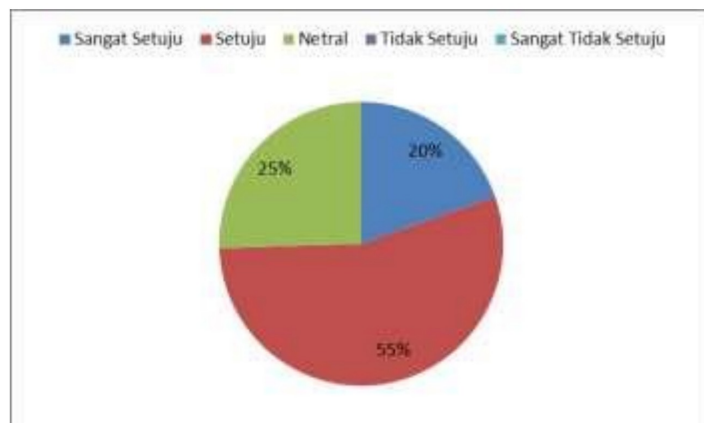


4.1.2 PERILAKU PENCIPTAAN NILAI PELANGGAN

4.1.2.1 Perilaku Partisipasi pelanggan

4.1.2.1.1 Pencari Informasi

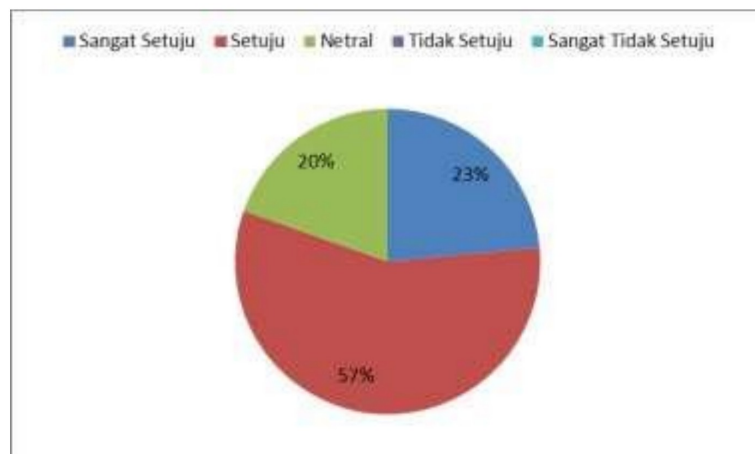
1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya meminta informasi tentang layanan dari Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 28 orang menjawab setuju, 10 orang menjawab sangat setuju, 13 orang menjawab netral.



2.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya mencari lokasi Nutrihub dengan mudah (gmaps)”. Maka diperoleh hasil 28 orang menjawab setuju, 14 orang menjawab sangat setuju, dan 7 orang menjawab netral.

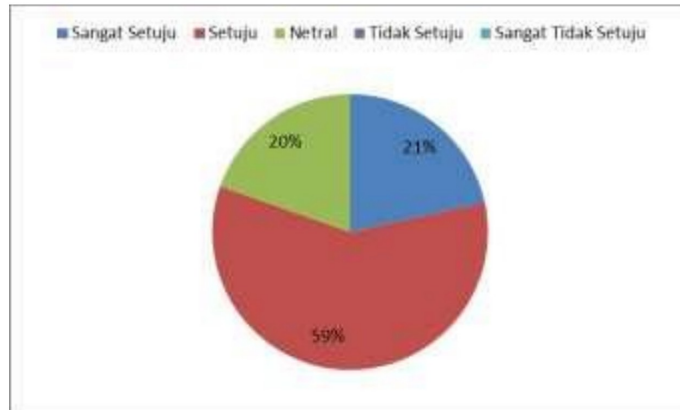


3.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya memperhatikan bagaimana pengunjung lain yang suda pernah memanfaatkan layanan Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 29 orang menjawab setuju, 12 orang menjawab sangat setuju,10 orang menjawab netral.



4.1.2.1.2 Berbagi Informasi

Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya memberikan informasi yang diperlukan agar tim Nutrihub bisa menciptakan suasana dan layanan yang saya inginkan”. Maka diperoleh hasil 30 orang menjawab setuju, 11 orang menjawab sangat setuju, dan 10 orang menjawab netral.

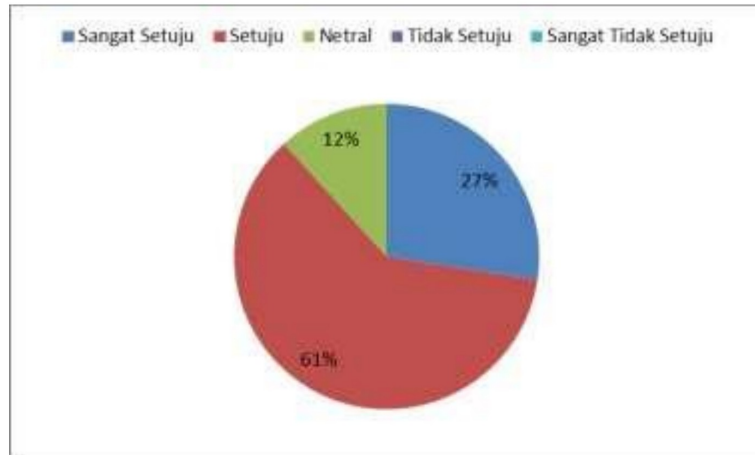


4.1.2.1.3 Perilaku Bertanggung Jawab

1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya melakukan kesepakatan yang telah diberikan oleh tim Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 28 orang menjawab setuju, 11 orang menjawab sangat setuju, dan 12 orang menjawab netral.

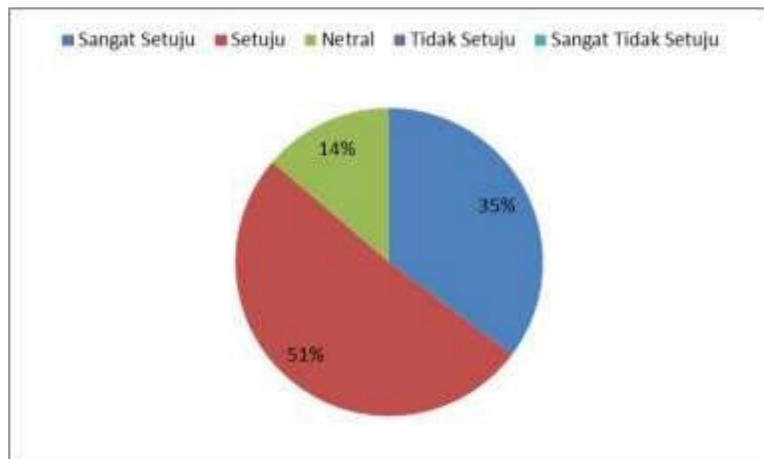


2.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya mengikuti arahan tim nutrihub”. Maka diperoleh hasil 31 orang menjawab setuju, 14 orang menjawab sangat setuju, dan 6 orang menjawab netral.

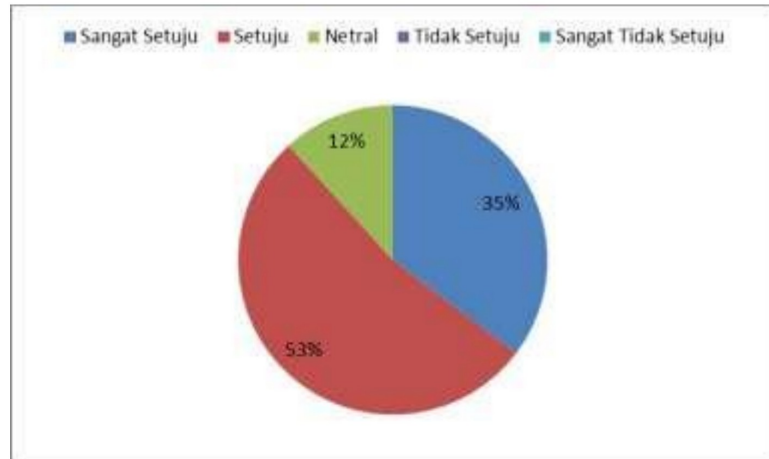


4.1.2.1.4 Interaksi Pribadi

- 1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya bersikap ramah kepada tim Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 26 orang menjawab setuju, 18 orang menjawab sangat setuju, dan 7 orang menjawab netral.



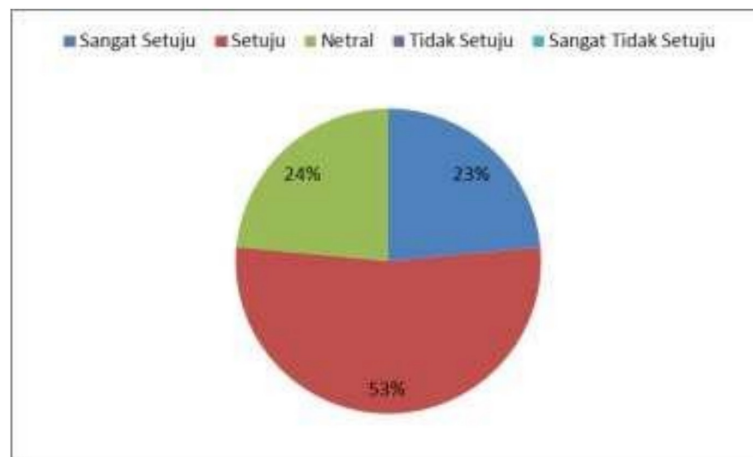
- 2.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya berlaku baik kepada tim Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 27 orang menjawab setuju, 18 orang menjawab sangat setuju, dan orang menjawab netral.



4.1.3 Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan

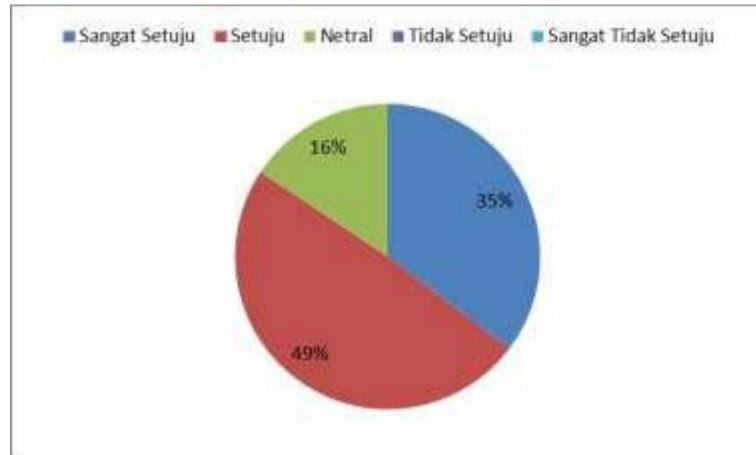
4.1.3.1 Masukan

Jika disuguhkan pertanyaan, “Jika saya memiliki ide yang berguna tentang cara meningkatkan layanan, saya akan memberi tahu tim Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 27 orang menjawab setuju, 12 orang menjawab sangat setuju, dan 12 orang menjawab netral



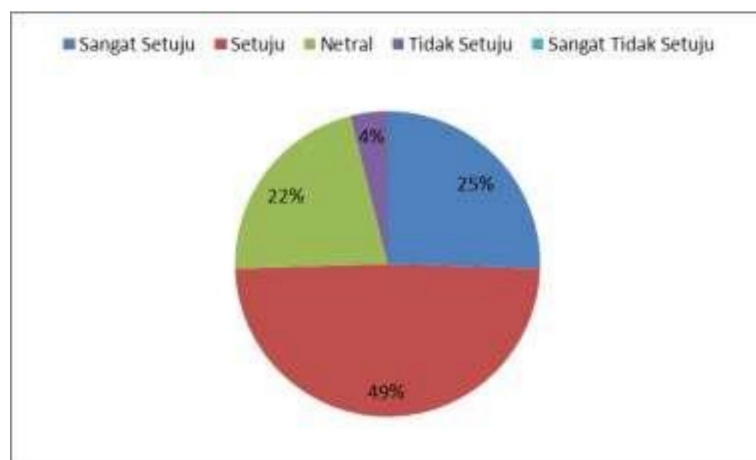
4.1.3.2 Pembelaan

Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya merekomendasikan nutrihub kepada teman dan kerabat”. Maka diperoleh hasil 25 orang menjawab setuju, 18 orang menjawab sangat setuju, dan 8 orang menjawab netral.



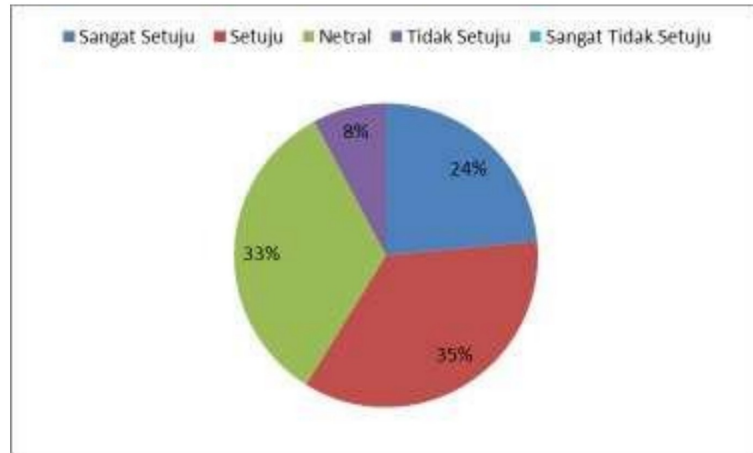
4.1.3.3 Membantu

Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya membantu pelanggan lain jika mereka tampaknya memiliki masalah”. Maka diperoleh hasil 25 orang menjawab setuju, 13 orang menjawab sangat setuju, 11 orang menjawab netral, dan 2 orang menjawab tidak setuju.



4.1.3.4 Toleransi

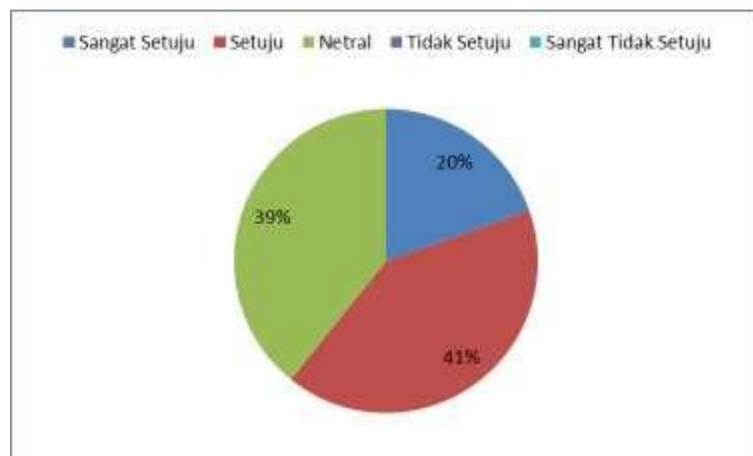
Jika disuguhkan pertanyaan, “Jika terdapat layanan yang tidak sesuai dan sudah dijelaskan alasannya, saya mentoleransi”. Maka diperoleh hasil 18 orang menjawab setuju, 12 orang menjawab sangat setuju, 17 orang menjawab netral, dan 4 orang menjawab tidak setuju.



4.1.4 Keterlibatan Pelanggan

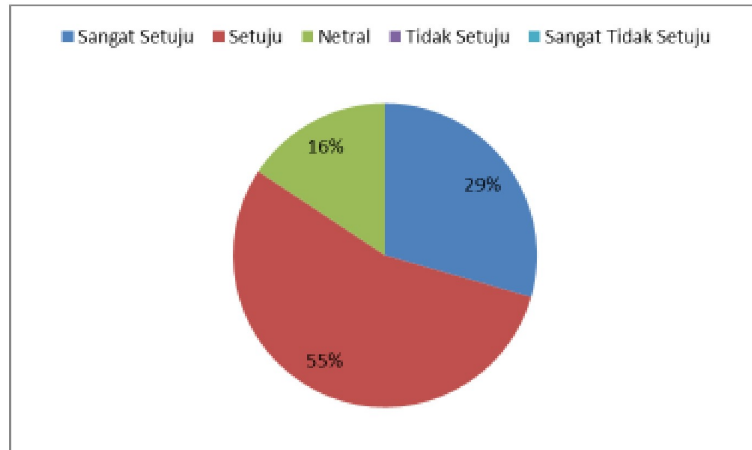
4.1.4.1 Identitas

Jika disuguhkan pertanyaan, “Ketika seseorang mengkritik dan memuji Nutrihub saya juga ikut merasakan”. Maka diperoleh hasil 21 orang menjawab setuju, 10 orang menjawab sangat setuju, dan 20 orang menjawab netral.

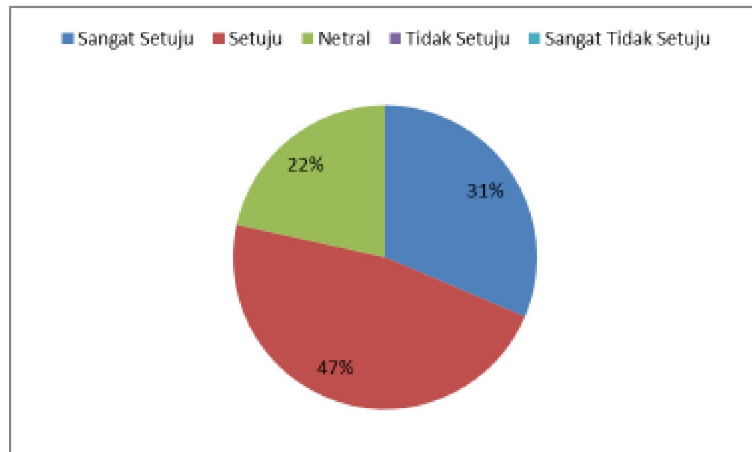


4.1.4.2 Penyerapan

- 1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya tertarik dengan Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 28 orang menjawab setuju, 15 orang menjawab sangat setuju, dan 8 orang menjawab netral.

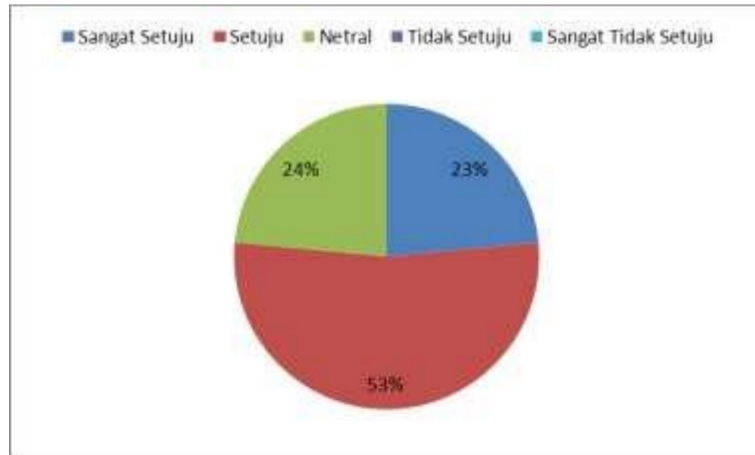


2.) Jika disuguhkan pertanyaan, “saya merasa senang di Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 24 orang menjawab setuju, 16 orang menjawab sangat setuju, dan 11 orang menjawab netral.

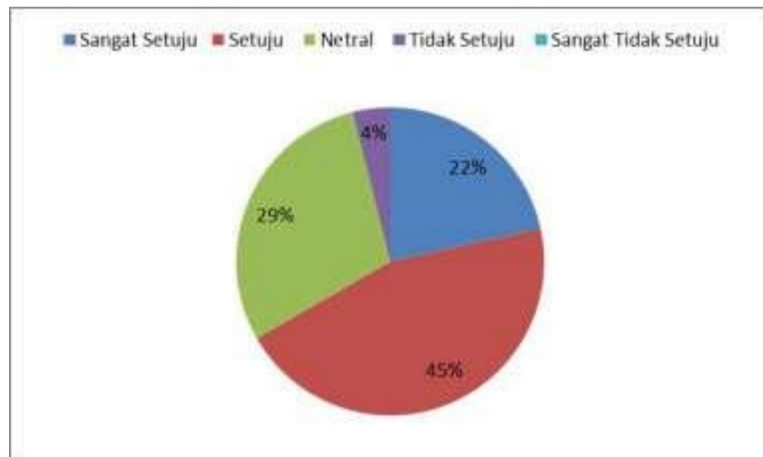


4.1.4.3 Interaksi

1.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Secara umum, saya suka terlibat dalam diskusi komunitas yang datang ke Nutrihub”. Maka diperoleh hasil 27 orang menjawab setuju, 12 orang menjawab sangat setuju, dan 12 orang menjawab netral.



2.) Jika disuguhkan pertanyaan, “Saya sering mengikuti kegiatan dalam komunitas di nutrihub”. Maka diperoleh hasil 23 orang menjawab setuju, 11 orang menjawab sangat setuju, 15 orang menjawab netral, dan 2 orang menjawab tidak setuju.



4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis melalui Survey Pengunjung Nutrihub Lampung diatas, terbilang sudah mulai terjalin *engagement* yang baik dengan para pengguna Nutrihub yang 69% dari mereka telah menggunakan Nutrihub lebih dari satu kali.

1. Dari survey yang dilakukan, perilaku pengunjung Nutrihub sejauh ini sudah merasa puas terutama dalam menjalin program kolaborasi dengan berbagai komunitas hal ini bisa dilihat dari point yang tertera pada pertanyaan di inovasi pada point inovasi layanan berbasis teknologi..
2. Inovasi yang sudah dilakukan Nutrihub cukup baik terbukti dari hasil survey pengunjung antara lain layanan yang mengikuti teknologi terbaru, desain yang dimodifikasi sesuai tren, selalu mengadakan event sesuai tren terkini, serta menggunakan platform komunikasi yang terkini seperti gmaps. Yang tertera pada pertanyaan di inovasi pada point inovasi layanan berbasis teknologi, inovasi pengalaman, dan inovasi promosi.
3. Dari survey pengunjung ini Nutrihub mengetahui bahwa point yang menjadi kepuasan konsumen ada pada penyediaan saran terbuka, arahan tim Nutrihub kepada konsumen, dan desain Nutrihub yang mengikuti tren. Yang tertera pada pertanyaan di inovasi point inovasi promo dan pada pertanyaan perilaku kewarganegaraan pelanggan pada point masukan.
4. Berdasarkan survey yang telah dilakukan, *improvement* yang sebaiknya dilakukan oleh Nutrihub adalah persiapan sebelum event dikarenakan masih ada yang memberikan pendapat bahwa ada beberapa event yang terdapat perbedaan brief dengan pelaksanaan. Dilihat dari pertanyaan perilaku kewarganegaraan pada point toleransi.