

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan yang terdapat pada perumusan masalah. Beberapa kesimpulan yang dapat dirangkum adalah:

1. Dari hasil pengolahan *Multidimension Scaling* (MDS) yang dilakukan terhadap Black Canyon Coffee, *cafe* Oh La La, dan *cafe* lain didapatkan hasil yang menunjukkan peta persepsi atau *perceptual map* yang menggambarkan bahwa Black Canyon Coffee, *cafe* Oh La La, dan *cafe* lainnya memiliki reputasi merek yang hampir sama satu dengan yang lainnya.
2. Dari hasil analisis varian (Anova) yang dilakukan terhadap Black Canyon Coffee didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa Black Canyon Coffee memiliki perbedaan antar variabel sedangkan *cafe* Oh La La dan *cafe* lainnya tidak memiliki perbedaan antar variabel.
3. Dari hasil analisis koefisien variasi diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Black Canyon Coffee memiliki perbedaan variabel terdiri dari: variabel harga, variabel penampilan karyawan, variabel ketanggapan karyawan dan variabel hiburan. variabel-variabel ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Black Canyon Coffee adalah:

1. Kemampuan memenuhi kebutuhan pengunjung. Hal ini dapat diatasi dengan mengadakan riset mengenai kebutuhan konsumen dan apa yang menjadi kriteria konsumen dalam memilih restoran atau *cafe* yang akan dikunjungi.
2. Harga makanan dan minuman. Black Canyon Coffee dapat melakukan promosi yang dapat memikat konsumen seperti diadakannya diskon untuk makanan dan minuman, hal ini dapat dilakukan dengan kerja sama dengan salah satu Bank terkemuka agar konsumen tidak lagi merasa bahwa Black Canyon Coffee memiliki harga makanan dan minuman yang mahal dibandingkan dengan *cafe* Oh La La dan *cafe* lainnya.
3. Suasana tempat makan. Black Canyon Coffee sudah memiliki konsep yang baik, konsep awal yang telah dibangun tersebut harus dapat dipertahankan, hal ini dapat diatasi dengan memperbaiki dekorasi baik pada bangunan dalam dan bangunan luar, hal ini juga perlu diperhatikan adalah penerangan dan warna-warna pada tempat makan yang dapat mempengaruhi suasana tempat makan tersebut.
4. Hiburan yang disediakan. Black Canyon sebaiknya dapat menyediakan sarana hiburan yang dapat di nikmati oleh seluruh kalangan yang datang untuk menikmati makanan dan minuman. Hal ini dapat diatasi dengan memberikan tema hiburan yang berbeda. Hal ini pun dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi konsumen yang datang.

5. Penampilan karyawan setempat. Dapat diatasi dengan memakai seragam yang rapi yang dapat membedakan dengan *cafe* lainnya. dan karyawan memiliki seragam yang dapat dijadikan sebagai ciri khas tersendiri.
6. Ketanggapan karyawan atas komplain konsumen. Dapat diatasi dengan memberikan *training* berkala terhadap seluruh karyawan. Tidak hanya ketanggapan dalam menghadapi keluhan dari konsumen saja yang menjadi topik utama dalam *training* tersebut tetapi juga semua masalah yang terdapat dalam operasional sebaiknya dibahas dengan harapan adanya peningkatan pelayanan dari seluruh karyawan.
7. Pelayanan terhadap pelanggan. Untuk masalah peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan aturan *reward* dan *punishment* terhadap semua karyawan agar dapat terpacu dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen. *Reward* dapat berupa barang ataupun suatu bentuk penghargaan yang diberikan berkala.