

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Rumah Makan Gaul: (diperoleh dari hasil pengolahan data tingkat kepentingan kuesioner pendahuluan)
 - Keanekaragaman jenis makanan
 - Kelezatan makanan
 - Kebersihan makanan
 - Ukuran porsi makanan
 - Keanekaragaman makanan pendukung (sambal merah, sambal hijau, dll)
 - Keanekaragaman jenis minuman
 - Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
 - Harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor
 - Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan (terletak di pinggir jalan)
 - Lokasi rumah makan yang mudah dicapai (dilalui oleh angkutan umum)
 - Kemenarikan promosi melalui sosial media (Instagram, Line, BBM, Facebook)
 - *Discount* pada event tertentu
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
 - Keramahan karyawan
 - Kesopanan karyawan

- Kerapihan karyawan
- Kemampuan komunikasi karyawan
- Kecepatan penyajian makanan
- Proses pembayaran yang cepat
- Ketepatan dalam perhitungan harga
- Kecepatan pesanan tiba melalui *delivery service*
- Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui *delivery service*
- Kejelasan nota pembelian
- Ketepatan dalam memberikan pengembalian
- Proses pembungkusan yang rapi
- Jam operasional yang lebih lama dibanding rumah makan siap saji lainnya
- Area parkir luas
- Kebersihan rumah makan
- Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, gelas, piring, lap piring, dll)
- Kebersihan toilet
- Kebersihan wastafel
- Meja dan kursi nyaman
- Kelengkapan peralatan makan
- Sirkulasi udara di tempat makan baik
- Tempat makan bebas dari asap rokok
- Warna *interior* rumah makan yang menarik

2. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi Rumah Makan Gaul:

➤ *Segmentation*:

- Segmentasi berdasarkan geografis:
 - Tempat tinggal/wilayah

- Segmentasi berdasarkan demografis:
 - Usia
 - Pekerjaan/profesi
 - Pengeluaran per orang
- Segmentasi berdasarkan psikologis:
 - Tujuan ke Rumah Makan Gaul
 - Harapan saat datang ke Rumah Makan Gaul
 - Makanan favorit
 - Rumah makan yang terbaik menjadi bahan pertimbangan
 - Alasan utama memilih Rumah Makan Gaul
- Segmentasi berdasarkan perilaku:
 - Pengetahuan keberadaan Rumah Makan Gaul
 - Makanan yang sering dibeli
 - Rumah makan yang sering dikunjungi
 - Sering datang ke Rumah Makan Gaul bersama
 - Penentuan Rumah Makan Gaul
 - Seberapa sering makan bersama mereka dalam sebulan
 - Faktor yang membatalkan makan
 - Seberapa sering faktor yang membatalkan makan
 - Hari kunjungan ke Rumah Makan Gaul
 - Jam datang ke Rumah Makan Gaul
 - Waktu yang dibutuhkan untuk makan

➤ *Targeting:*

Hasil *targeting* yang didapatkan:

- Pekerjaannya pelajar/mahasiswa
- Lokasi tempat tinggal Bandung Barat
- Pengeluaran per orang Rp. 10.000 < Pengeluaran ≤ Rp. 20.000
- Harapan saat datang ke Rumah Makan Gaul adalah Porsi Lauk (porosi lauk lebih banyak daripada nasi) serta

Rasa Makanan (Pedas, Tidak Pedas, Gurih, Manis, Asin)

- Alasan utama memilih Rumah Makan Gaul adalah Murah dan Pilihan Menu Banyak

➤ *Positioning*

Dari target Rumah Makan Gaul yang telah diusulkan dan melihat keunggulan Rumah Makan Gaul dibandingkan pesaing, dapat diberikan *positioning*-nya yaitu sebagai rumah makan yang memiliki harga yang murah serta pilihan menu banyak dengan harapan porsi lauk lebih banyak daripada nasi serta rasa makanan (pedas, tidak pedas, gurih, manis, asin). Agar *positioning* Rumah Makan Gaul semakin kokoh melekat dalam benak para konsumennya, Rumah Makan gaul dapat merancang sebuah slogan “pilihan menu buanyak, bersih, enak, kenyang, dan murah hanya di Gaul”.

3. Kelebihan dan kelemahan dari Rumah Makan Gaul dibandingkan pesaingnya:

➤ Keunggulan Rumah Makan Gaul:

- Kebersihan toilet
- Kebersihan wastafel
- Keanekaragaman jenis makanan
- Kebersihan makanan
- Kebersihan rumah makan
- Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, gelas, piring, lap piring, dll)
- Kelengkapan peralatan makan
- Sirkulasi udara di tempat makan baik
- Lokasi rumah makan yang mudah dicapai (dilalui oleh angkutan umum)

- Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan (terletak di pinggir jalan)
 - Proses pembungkusan yang rapi
 - Meja dan kursi nyaman
 - Keanekaragaman jenis minuman
 - Jam operasional yang lebih lama dibanding rumah makan siap saji lainnya
 - Warna *interior* rumah makan yang menarik
- Kelemahan Rumah Makan Gaul:
- Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
 - Harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor
 - Keramahan karyawan
 - Tempat makan bebas dari asap rokok
 - Kelezatan makanan
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
 - Kesopanan karyawan
 - Kerapihan karyawan
 - Kemampuan komunikasi karyawan
 - Kecepatan penyajian makanan
 - Ketepatan dalam perhitungan harga
 - Kecepatan pesanan tiba melalui *delivery service*
 - Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui *delivery service*
 - Ketepatan dalam memberikan pengembalian
 - *Discount* pada event tertentu
 - Kejelasan nota pembelian
 - Area parkir luas
 - Ukuran porsi makanan

- Proses pembayaran yang cepat
 - Keanekaragaman makanan pendukung (sambal merah, sambal hijau, dll)
4. Posisi variabel penelitian berdasarkan dari persepsi responden mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut yang ada di Rumah Makan Gaul:
- Kuadran 1 (*Focus Improvement Effort Here*)
Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:
 1. Variabel 7
Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
 2. Variabel 8
Harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor
 3. Variabel 15
Keramahan karyawan
 4. Variabel 31
Kebersihan toilet
 5. Variabel 32
Kebersihan wastafel
 6. Variabel 36
Tempat makan bebas dari asap rokok
 - Kuadran 2 (*Maintain Performance*)
Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:
 1. Variabel 1
Keanekaragaman jenis makanan
 2. Variabel 2
Kelezatan makanan
 3. Variabel 3
Kejelasan informasi tentang kehalalan makanan
 4. Variabel 13

- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
5. Variabel 14
Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
 6. Variabel 16
Kesopanan karyawan
 7. Variabel 17
Kerapihan karyawan
 8. Variabel 18
Kemampuan komunikasi karyawan
 9. Variabel 19
Kecepatan penyajian makanan
 10. Variabel 21
Ketepatan dalam perhitungan harga
 11. Variabel 22
Kecepatan pesanan tiba melalui *delivery service*
 12. Variabel 23
Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang
dipesan melalui *delivery service*
 13. Variabel 25
Ketepatan dalam memberikan pengembalian
 14. Variabel 29
Kebersihan rumah makan
 15. Variabel 30
Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, gelas, piring, lap
piring, dll)
 16. Variabel 34
Kelengkapan peralatan makan
 17. Variabel 35
Sirkulasi udara di tempat makan baik

- Kuadran 3 (*Medium-Low Priority*)

Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:

1. Variabel 5

Keanekaragaman makanan pendukung (sambal merah, sambal hijau, dan dll)

2. Variabel 10

Lokasi rumah makan yang mudah dicapai (dilalui oleh angkutan umum)

3. Variabel 12

Discount pada event tertentu

4. Variabel 24

Kejelasan nota pembelian

5. Variabel 28

Area Parkir Luas

- Kuadran 4 (*Reduce Emphasis*)

Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:

1. Variabel 4

Ukuran porsi makanan

2. Variabel 6

Keanekaragaman jenis minuman

3. Variabel 9

Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan (terletak di pinggir jalan)

4. Variabel 20

Proses pembayaran yang cepat

5. Variabel 26

Proses pembungkusan yang rapi

6. Variabel 27

Jam operasional yang lebih lama dibanding rumah makan siap saji lainnya

7. Variabel 33

Meja dan kursi nyaman

8. Variabel 37

Warna *interior* rumah makan yang menarik

5. Variabel – variabel yang dinilai memuaskan dan tidak memuaskan oleh Rumah Makan Gaul:

➤ Variabel yang memuaskan menurut konsumen:

- Keanekaragaman makanan pendukung (sambal merah, sambal hijau, dll)
- Keanekaragaman jenis minuman
- Proses pembungkusan yang rapi
- Jam operasional yang lebih lama dibanding rumah makan siap saji lainnya
- Warna *interior* rumah makan yang menarik

➤ Variabel yang belum memuaskan menurut konsumen:

- Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
- Harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor
- Keramahan karyawan
- Tempat makan bebas dari asap rokok
- Kelezatan makanan
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
- Kesopanan karyawan
- Kerapihan karyawan
- Kemampuan komunikasi karyawan
- Kecepatan penyajian makanan

- Ketepatan dalam perhitungan harga
- Kecepatan pesanan tiba melalui *delivery service*
- Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui *delivery service*
- Ketepatan dalam memberikan pengembalian
- *Discount* pada *event* tertentu
- Kejelasan nota pembelian
- Area parkir luas
- Ukuran porsi makanan
- Proses pembayaran yang cepat
- Kebersihan toilet
- Kebersihan wastafel
- Keanekaragaman jenis makanan
- Kebersihan makanan
- Kebersihan rumah makan
- Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, gelas, piring, lap piring, dll)
- Kelengkapan peralatan makan
- Sirkulasi udara di tempat makan baik
- Lokasi rumah makan yang mudah dicapai (dilalui oleh angkutan umum)
- Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan (terletak di pinggir jalan)
- Meja dan kursi nyaman

6. Upaya-upaya yang dapat dilakukan kepada Rumah Makan Gaul untuk dapat meningkatkan pendapatannya:

Tabel 6.1
Usulan Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Rumah Makan Gaul

| Prioritas | Variabel | Upaya-Upaya Perbaikan |
|-----------------------------|---|---|
| Prioritas Perbaikan ke-1 | Tempat makan bebas dari asap rokok | RM Gaul harus memberikan suatu tempat khusus (<i>smoking area</i>) bagi perokok dengan memisahkan ruangan perokok dan ruangan bebas rokok. |
| | Harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor | Menyediakan makanan yang lebih enak dan harus dapat memberikan harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor. |
| | Keramahan karyawan | RM Gaul dapat menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. |
| | Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan | RM Gaul harus dapat memberi harga yang tepat dalam setiap menu yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan kualitas makanan yang ditawarkan. |
| Prioritas Perbaikan ke-2 | Kelezatan makanan | Phak Rumah Makan Gaul diharapkan untuk tidak mengurangi bumbu-bumbu pada masakan yang akan dihidangkan kepada konsumen sehingga kelezatan makanan akan tetap baik. |
| | Kesopanan karyawan | Pemilik Rumah Makan Gaul menyediakan waktu bagi karyawannya untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen. |
| | Ketepatan dalam memberikan pengembalian | Dalam hal ini diharapkan supaya kasir tidak tergesa-gesa dalam memberikan pengembalian uang yang akan diberikan kepada konsumen. |
| | Ketangapan karyawan dalam melayani konsumen | Pelayan diharapkan untuk tidak menonton televisi dan memainkan ponsel ataupun <i>gadget</i> saat pada jam makan dan selalu berjaga-jaga agar siap untuk melayani konsumen. |
| | Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui <i>delivery service</i> | Tersedianya catatan pesanan <i>delivery service</i> yang jelas lalu sebelum pesanan dikirim karyawan harus memeriksa ulang makanan yang akan diantar dengan pesanan konsumen harus sesuai. |
| | Kerapuhan karyawan | Karyawan Rumah Makan Gaul lebih memperhatikan dalam soal kerapuhan karyawan dan keseragaman baju. (Contohnya: memakai baju seragam antar karyawan). |
| | Ketepatan dalam perhitungan harga | Diharapkan supaya kasir tidak tergesa-gesa dalam menghitung harga agar setelah mengucapkan nominal harga yang disebutkan dapat tepat sesuai dengan pesanan konsumen dan kasir diharapkan untuk selalu teliti dalam proses pembayaran. |
| | Kecepatan pesanan tiba melalui <i>delivery service</i> | Pesanan diantar dengan menggunakan sebuah kendaraan dan pengantar harus mengenal tujuan pesanan yang akan diantar dan rentang ± 15 menit. |
| | Kemampuan komunikasi karyawan | Pelayan diminta untuk dapat berbahasa Indonesia dengan baik dan benar serta tidak menggunakan bahasa daerah (sunda, jawa) saat melayani konsumen. |
| | Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan | Setiap karyawan harus mampu mengenali rasa makanan atau tahu akan setiap menu makanan yang akan ditawarkan. |
| Kecepatan penyajian makanan | Karyawan harus mengerti cara membungkus makanan yang rapi dan cepat serta menyajikan makanan secara cepat dan rapi. | |
| Prioritas Perbaikan ke-3 | <i>Discount</i> pada <i>event</i> tertentu | Seharusnya pihak rumah makan memberikan <i>discount</i> pada <i>event</i> tertentu misalnya pada hari libur atau hari besar Rumah Makan Gaul memberikan pilihan minum gratis atau memberikan <i>free snack</i> . |
| | Area parkir luas | Rumah Makan Gaul harus memperluas area parkir dengan memanfaatkan lahan yang ada. |
| | Kejelasan nota pembelian | Upayanya dengan cara menambah keterangan yang kurang jelas, menulis dengan tulisan yang rapi pada nota pembelian agar nota pembelian dapat terbaca oleh konsumen. |
| Prioritas Perbaikan ke-4 | Keanekaragaman makanan pendukung (sambal merah, sambal hijau, dll) | Upaya untuk meningkatkan macam makanan pendukung dengan menambahkan keanekaragaman makanan pendukung dapat tersajikan lebih banyak dengan variasi sambal yang lebih banyak contoh sambal terasi, sambal kecap, dll. |
| Prioritas Perbaikan ke-5 | Ukuran porsi makanan | Upaya yang dilakukan dengan memberikan porsi lauk yang lebih banyak kepada konsumen dibandingkan sebelum-sebelumnya. |
| | Proses pembayaran yang cepat | meningkatkan hal ini adalah pelayan diharapkan untuk tetap fokus saat konsumen melakukan pembayaran, karena untuk meningkatkan kecepatan dan juga ketepatan pembayaran. |

Tabel 6.2

Usulan Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Rumah Makan Gaul (lanjutan)

| | | |
|---------------------------|--|---|
| Prioritas Perbaikan ke-6 | Kebersihan toilet | Pelayan harus menjaga agar toilet Rumah Makan Gaul tersebut selalu dalam keadaan bersih dan wangi serta membersihkan di saat toilet kosong (tidak terpakai). |
| | Kebersihan wastafel | Pelayan harus selalu menjaga agar keran air pada wastafel tidak berminyak dan kotor serta menjaga agar wastafel tidak kelihatan kotor maupun tersumbat dengan kotoran. |
| Prioritas Perbaikan ke-7 | Kebersihan makanan | Pihak Rumah Makan Gaul diharapkan untuk selalu menjaga makanan yang ada supaya tidak dihangapi lalat dan membersihkan kain yang ada pada etalase supaya terlihat bersih oleh konsumen. |
| | Kebersihan rumah makan | Pelayan harus menjaga agar Rumah Makan Gaul tersebut selalu dalam keadaan bersih. Pelayan diharapkan untuk menyapu sebelum membuka Rumah Makan Gaul, dan mengelap setiap meja dan kursi setelah digunakan oleh konsumen. |
| | Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, gelas, piring, lap piring, dll) | Menjaga kebersihan peralatan makan dengan mencuci sendok, garpu, gelas, piring setelah digunakan oleh konsumen dan menaruh pada rak pengeringan peralatan makan serta mengelap peralatan makan yang masih basah sampai kering lalu menaruh di setiap tempat peralatan makan di meja konsumen dengan menutup peralatan makan menggunakan plastik kaca. |
| | Sirkulasi udara di tempat makan baik | Rumah Makan Gaul dapat menambahkan <i>exhaust fan</i> agar sirkulasi udara di dalam rumah makan dapat menjadi lebih baik |
| | Kelengkapan peralatan makan | Menggantikan peralatan makan yang sudah jelek dengan yang baru seperti piring, gelas, sendok, garpu dan tersedianya <i>tissue</i> pada setiap meja makan. |
| | Keanekaragaman jenis makanan | Menambahkan keanekaragaman jenis makanan selalu penting dengan menghadirkan jenis makanan baru agar konsumen yang datang ke Rumah Makan Gaul dapat memilih makanan yang baru dimana konsumen belum pernah makan. |
| Prioritas Perbaikan ke-8 | Lokasi rumah makan yang mudah dicapai (dilalui oleh angkutan umum) | Usulan untuk RM Gaul adalah berpindah lokasi di jalan yang dilalui angkutan umum jurusan St. Hall – Sarijadi misalnya di Prof.drg.Surya Sunantri. |
| Prioritas Perbaikan ke-9 | Meja dan kursi nyaman | Usulan untuk pihak rumah makan dengan membuat tinggi meja dan kursi makan yang sesuai dan penambahan busa pada kursi makan. |
| | Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan (terletak di pinggir jalan) | Sudah baik karena terletak di pinggir jalan Sukakarya Raya. |
| Prioritas Perbaikan ke-10 | Keanekaragaman jenis minuman | Menambahkan keanekaragaman jenis minuman dengan menghadirkan jenis minuman baru agar konsumen yang datang ke Rumah Makan Gaul dapat memilih minuman yang baru dimana konsumen belum pernah minum. |
| | Proses pembungkusan yang rapi | Pelayan diharapkan mendapat latihan supaya dapat membungkus dengan rapi sekalipun konsumen membeli dalam porsi yang banyak, karyawan diharapkan dapat membungkus dengan rapi. |
| | Jam operasional yang lebih lama dibanding rumah makan siap saji lainnya | Usulan untuk hal ini adalah Rumah Makan Gaul harus konsisten saat membuka rumah makan yaitu Pk. 07.00 sampai Pk. 22.00. |
| | Warna interior rumah makan yang menarik | Rumah Makan Gaul diharapkan untuk dapat mencat kembali dinding-dinding yang sudah mulai menguning dengan pilihan warna yang menarik. |

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan rumah makan, yaitu:

- Tidak ada data berapa jumlah konsumen yang merokok sehingga saran untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya ditanyakan.
- Tidak sesuai perilaku konsumen dengan keadaan Rumah Makan Gaul dimana perlu dilakukan penelitian lebih lanjut apakah rumah makan perlu membuka sampai jam 22.00.