

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih rumah makan Ramen adalah:
 - Variasi jenis menu ramen yang ditawarkan
 - Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan
 - Variasi jenis minuman yang ditawarkan
 - Variasi tingkat kepedasan kuah mie ramen yang ditawarkan
 - Kebersihan makanan yang disajikan
 - Kebersihan minuman yang disajikan
 - Kenikmatan rasa makanan yang disajikan
 - Kenikmatan rasa minuman yang disajikan
 - Kebersihan bahan makanan yang disajikan
 - Kebersihan bahan minuman yang disajikan
 - Kesegaran bahan makanan yang disajikan
 - Konsistensi rasa makanan yang disajikan
 - Konsistensi rasa minuman yang disajikan
 - Harga makanan bersaing dengan tempat makan sejenis
 - Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan
 - Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan
 - Kesesuaian jumlah kembalian pembayaran
 - Lokasi berada di dekat jalan raya
 - Rutinitas update promo di media sosial penunjang promosi
 - Kesabaran pelayan kepada konsumen
 - Keterampilan pelayan dalam melayani konsumen
 - Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen

- Kesiapan pelayan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan
 - Kejelasan daftar menu yang ada
 - Penyajian makanan yang menarik
 - Penyajian minuman yang menarik
 - Kebersihan dari bahan pelengkap makanan
 - Kebersihan dari peralatan makan
 - Kemenarikan desain interior bangunan
 - Kenyamanan meja dan kursi yang tersedia
 - Kemudahan untuk mendapatkan tempat parkir
2. Kelebihan yang dimiliki oleh rumah makan Ramen AA (Gerlong) dibandingkan dengan pesaingnya terdapat pada atribut:

Tabel 6.1
Keunggulan Rumah Makan Ramen AA (Gerlong)

Variasi jenis menu ramen yang ditawarkan
Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan
Variasi tingkat kepedasan kuah mie ramen yang ditawarkan
Variasi jenis kuah ramen yang ditawarkan
Kebersihan makanan yang disajikan
Kebersihan minuman yang disajikan
Kenikmatan rasa makanan yang disajikan
Kebersihan bahan makanan yang disajikan
Konsistensi rasa makanan yang disajikan
Rutinitas update promo di media sosial penunjang promosi
Kejelasan daftar menu yang ada
Penyajian makanan yang menarik

Sedangkan kelemahan yang terdapat pada rumah makan Ramen AA (Gerlong) adalah:

Tabel 6.2
Kelemahan Rumah Makan Ramen AA (Gerlong)

Variasi jenis minuman yang ditawarkan
Kenikmatan rasa minuman yang disajikan
Kebersihan bahan minuman yang disajikan
Kesegaran bahan makanan yang disajikan
Konsistensi rasa minuman yang disajikan
Harga makanan bersaing dengan tempat makan sejenis
Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan
Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan
Kesesuaian jumlah kembalian pembayaran
Kemenarikan promosi yang ditawarkan
Kesabaran pelayan kepada konsumen
Keterampilan pelayan dalam melayani konsumen
Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
Kesiapan pelayan dalam melayani konsumen
Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan
Kecepatan proses pembayaran
Kesesuaian harga di menu dengan yang harus dibayar di kasir
Ketepatan perhitungan tagihan pembayaran
Penyajian minuman yang menarik
Kebersihan dari bahan pelengkap makanan (Sambal, Kecap, Garam, dll)
Kebersihan dari peralatan makan (Sendok, Garpu, Sumpit, dll)
Kemenarikan desain interior bangunan
Kenyamanan meja dan kursi yang tersedia
Kemudahan untuk mendapatkan tempat parkir

3. Tingkat performansi dan kepentingan dari Ramen AA (Gerlong) adalah sebagai berikut:

Nilai rata-rata dari hasil rata-rata tingkat performansi terhadap setiap atribut pernyataan yaitu sebesar 3,27. Nilai rata-rata dari hasil rata-rata tingkat kepentingan terhadap setiap atribut pernyataan yaitu sebesar 3,33. Berdasarkan hasil rata-rata dari tingkat performansi dan tingkat kepentingan untuk setiap atribut didapatkan nilai rata-rata diatas 3, Hasil nilai rata-rata tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat performansi dan

tingkat kepentingan untuk setiap atributnya tinggi, sehingga tidak ada atribut pernyataan yang diabaikan.

4. Tingkat kepuasan konsumen yang berkunjung ke rumah makan Ramen AA (Gerlong) adalah sebagai berikut:

Terdapat 10 atribut yang dinyatakan tidak puas, berikut 10 atribut pernyataan yang dinyatakan tidak puas:

- Variasi jenis menu ramen yang ditawarkan
- Kebersihan bahan makanan yang disajikan
- Keterampilan pelayan dalam melayani konsumen
- Pengetahuan pelayan dalam melayani konsumen
- Kejelasan daftar menu yang ada
- Penyajian makanan yang menarik
- Kebersihan dari bahan pelengkap makanan (Sambal, Kecap, Garam, dll)
- Kemenarikan desain interior bangunan
- Kenyamanan meja dan kursi yang tersedia
- Kemudahan untuk mendapatkan tempat parkir

5. Yang menjadi target pasar dari rumah makan Ramen AA (Gerlong) adalah

- Status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa (43%)
- Memiliki rata-rata uang saku perbulan Rp. $1,500,000 \leq$ uang saku $< \text{Rp. } 2,000,000$ (61%)
- Bertempat tinggal di Bandung Utara (48%)
- Menyukai makanan pedas (72%)
- Sumber informasi tentang rumah makan Ramen AA (Gerlong) dari rekomendasi teman (53%)
- Biaya yang dikeluarkan untuk makan di Ramen AA (Gerlong) Rp. $25,000 \leq$ biaya $< \text{Rp. } 30,000$ (33%)

Agar positioning rumah makan Ramen AA (Gerlong) semakin kokoh melekat dalam benak konsumennya, rumah makan Ramen AA (Gerlong) dapat merancang sebuah slogan “Ramen Anti Galau”.

6. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Ramen AA (Gerlong) untuk dapat meningkatkan penjualan agar mencapai target adalah sebagai berikut:

Usulan berdasarkan strategi persaingan:

Tabel 6.3
Usulan Strategi Persaingan

Prioritas Perbaikan	Atribut	Upaya-Upaya Perbaikan
1	Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan	Mengadakan pelatihan mengenai menu yang ditawarkan kepada para pegawai/pelayan serta menetapkan standar dalam perekrutan pegawai/pelayan agar pegawai/pelayan yang dihasilkan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan
	Kemenarikan desain interior bangunan	Menambahkan ornamen khas Jepang seperti lampion, membuat lukisan sakura yang dapat dijadikan wallpaper dinding, menambah lukisan-lukisan anime serta membuat gambar yang dapat menjadi ciri khas dari rumah makan Ramen AA yang berkaitan dengan menu yang ditawarkan
	Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan	Membuat menu minuman dengan harga yang lebih terjangkau yaitu berkisar dari Rp. 1000 - Rp. 10.000 /pori, Selain itu dapat menyajikan menu paket dan membuat porsi minuman menjadi lebih besar/jumbo
2	Kenyamanan meja dan kursi yang tersedia	Membuat meja dan kursi yang sesuai dengan ilmu ergonomi agar terasa nyaman digunakan dalam waktu yang cukup lama
	Kemudahan untuk mendapatkan tempat parkir	Menggunakan lahan kosong di area samping rumah makan Ramen AA (Gerlong) untuk dijadikan lahan parkir sehingga konsumen dapat dengan mudah untuk mendapatkan tempat parkir ketika berkunjung ke rumah makan Ramen AA (Gerlong)

Tabel 6.4
Usulan Strategi Persaingan (Lanjutan)

Prioritas Perbaikan	Atribut	Upaya-Upaya Perbaikan
3	Kebersihan bahan minuman yang disajikan	Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap para pegawai yang bertugas untuk mengolah bahan minuman dan pihak manajemen Ramen AA (Gerlong) dapat menerapkan standar operasional prosedur dalam melakukan proses ini serta memberikan pemahaman mengenai pentingnya menjaga kebersihan kepada para pegawai/pelayan
	Harga makanan bersaing dengan tempat makan sejenis	Menentukan serta mempertimbangkan kisaran jual yang baru sesuai dengan target pasar yang telah didapat mengenai biaya yang dikeluarkan untuk satu kali makan di Ramen AA (Gerlong) yaitu berkisar $Rp. 25.000 \leq \text{biaya} < Rp. 30.000$
	Kenikmatan rasa minuman yang disajikan	Menetapkan standar rasa minuman yang dibuat dan pihak manajemen Ramen AA (Gerlong) selalu berinovasi dengan membuat minuman sesuai dengan trend yang ada.
	Konsistensi rasa minuman yang disajikan	Menetapkan standar rasa makanan yang dibuat untuk dihidangkan kepada konsumen sehingga konsumen tidak ragu untuk kembali makan di rumah makan Ramen AA (Gerlong)
	Kesabaran pelayan kepada konsumen	Memberikan pemahaman-pemahaman mengenai tata cara melayani konsumen salah satunya mengenai kesabaran serta menetapkan standar dalam perekrutan agar pelayan yang dihasilkan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (Seperti minimal pendidikan, latar belakang dan sebagainya)
4	Kesesuaian jumlah kembalian pembayaran	Mengadakan evaluasi dan memberikan pengarahannya terhadap para pelayan/pegawai mengenai cara melayani konsumen salah satunya dengan tidak mengecewakan konsumen karena adanya ketidaksesuaian jumlah kembalian yang diberikan.
	Kesiapan pelayan dalam melayani konsumen	Mengadakan pelatihan secara berkala agar para pelayan/pegawai selalu siap dalam melayani konsumen dan pihak manajemen Ramen AA (Gerlong) sebaiknya melakukan evaluasi secara rutin kepada para pelayan/pegawai untuk menjaga kualitas pelayanan
	Kecepatan proses pembayaran	Membuat standar mengenai kecepatan proses pembayaran dan mengadakan evaluasi kepada para pelayan/pegawai agar tidak mengobrol dengan rekan kerja ketika melayani konsumen.
5	Keterampilan pelayan dalam melayani konsumen	Mengadakan pelatihan dan evaluasi mengenai keterampilan secara teratur diharapkan para pelayan/pegawai dapat lebih terampil dalam melayani konsumen
	Kebersihan dari bahan pelengkap makanan (Sambal, Kecap, Garam, dll)	Menjaga kebersihan dari bahan pelengkap makanan yang ada dengan cara membersihkan botol yang digunakan sebagai wadah bahan pelengkap setiap hari, menutup kembali botol yang sudah digunakan oleh konsumen dan pihak manajemen Ramen AA (Gerlong) juga sebaiknya melakukan pemeriksaan secara teratur terhadap kinerja dari para pelayan/pegawai
6	Lokasi berada di dekat jalan raya	Memberikan ciri khusus dan pemasangan papan nama yang jelas pada rumah makan Ramen AA (Gerlong) karena lokasi yang tidak memungkinkan untuk diubah maka rumah makan Ramen AA dapat menggunakan alternatif seperti mengadakan event secara berkala seperti lomba makan Ramen dan rutin mengadakan update promo di sosial media
	Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen	Memberikan pemahaman serta pembelajaran mengenai cara melayani konsumen dengan sopan salah satunya dengan senyum, sapa dan salam serta menetapkan standar dalam perekrutan pelayan agar pelayan yang dihasilkan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

Tabel 6.5
Usulan Strategi Persaingan (lanjutan)

Prioritas Perbaikan	Atribut	Upaya-Upaya Perbaikan
7	Kesesuaian harga di menu dengan yang harus dibayar di kasir	Menetapkan harga pada mesin kasir sesuai dengan harga yang tertera di menu dan selalu mengupdate daftar menu sesuai dengan kenaikan harga yang terjadi
	Kebersihan dari peralatan makan (Sendok, Garpu, Sumpit, dll)	Melakukan proses pencucian yang bersih dan menyimpan alat makan ditempat yang bebas debu seperti menggunakan alat untuk menyimpan peralatan makan yang dilengkapi dengan tutup serta pemeriksaan rutin terhadap kinerja pelayan/pegawai yang bertugas dibidang tersebut.
	Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan	Membuat makanan dengan porsi yang lebih banyak/jumbo karena menurut konsumen harga makanan yang ditawarkan oleh rumah makan Ramen AA (Gerlong) tidak sesuai dengan porsi makanan yang ada, mengingat target utama dari rumah makan ini adalah pelajar/mahasiswa
	Ketepatan perhitungan tagihan pembayaran	Memberikan pelatihan kepada pelayan/pegawai agar dapat menggunakan mesin kasir yang ada dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan input ke mesin kasir yang menyebabkan terjadinya kesalahan tagihan pembayaran kepada konsumen
	Kesegaran bahan makanan yang disajikan	Memperhatikan kesegaran bahan makanan yang disajikan dengan cara melakukan pembelian bahan makanan setiap hari (memperkecil stock sisa) dan menyimpan bahan di kulkas agar kesegaran bahan makanan tetap terjaga
	Penyajian minuman yang menarik	Mengadakan pelatihan kepada para pelayan/pegawai mengenai cara menyajikan minuman yang menarik dan Ramen AA (Gerlong) juga dapat berinovasi dengan cara penyajian yang menarik yang dapat dilihat di google
	Variasi jenis minuman yang ditawarkan	Mengikuti perkembangan seperti membuat menu baru dengan trend sekarang dan dapat mengkombinasikan minuman yang sudah ada dengan trend minuman yang ada seperti membuat minuman milkshake Greentea, taro, dll serta adanya pilihan topping
8	Kejelasan daftar menu yang ada	Menambah satu buah papan board yang dapat di simpan dekat meja kasir, papan board ini berisikan tulisan menu apa saja yang sudah habis/sold sehingga memudahkan konsumen dalam memilih menu yang masih tersedia
	Penyajian makanan yang menarik	Menambah inovasi dalam penyajian makanan agar konsumen tidak merasa bosan serta berinovasi dengan bungkus makanan untuk konsumen yang ingin membungkus makanannya yaitu dengan menyajikan di mangkuk yang terbuat dari plastik

Tabel 6.6
Usulan Strategi Persaingan (lanjutan)

Prioritas Perbaikan	Atribut	Upaya-Upaya Perbaikan
9	Kebersihan bahan makanan yang disajikan	Mencuci semua bahan yang akan diolah menjadi makanan dan disajikan ketangan konsumen
	Kebersihan minuman yang disajikan	Menjaga kebersihan dari bahan minuman yang ada dan menjaga kebersihan gelas yang akan dipakai dalam pembuatan minuman
	Variasi jenis kuah ramen yang ditawarkan	Menambah varian kuah ramen yang ada menjadi lebih banyak lagi
	Kebersihan makanan yang disajikan	Menjaga kebersihan dari bahan makanan serta menjaga kebersihan dalam proses pembuatan makanan yang akan disajikan
	Kenikmatan rasa makanan yang disajikan	Membuat makanan dengan bumbu yang sesuai dengan takaran agar kenikmatan rasa makanan selalu terjaga
	Konsistensi rasa makanan yang disajikan	Membuat standar cara memasak dan penetapan takaran bumbu masak
	Variasi jenis menu ramen yang ditawarkan	Menambah variasi jenis menu ramen yang ditawarkan
	Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan	Menambah variasi jenis makanan lain yang ditawarkan
10	Rutinitas update promo di media sosial penunjang promosi	Mengadakan update event, foto menu di media sosial yang telah ditentukan
	Variasi tingkat kepedasan kuah mie ramen yang ditawarkan	Menambah variasi tingkat kepedasan sesuai pesanan konsumen dan tingkat kepedasan jangan dibatasi sampai 6 level saja

6.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diajukan untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Adanya penelitian lebih lanjut dengan variabel penelitian yang berbeda, contohnya membuat variabel penelitian dengan metode *Service Quality* (*Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles, Brand Loyalty*)
2. Melakukan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan strategi promosi yang akan dilakukan terhadap rumah makan Ramen AA (Gerlong), contohnya: Strategi Promosi Guna Meningkatkan Volume Penjualan Pada Rumah Makan Ramen AA (Gerlong).

