

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 identifikasi masalah yang menjadi tujuan dari penelitian yang dilakukan di *Café BelAir*. Berikut ini adalah hasil kesimpulan yang dapat dirangkum dari penelitian yang penulis lakukan, antara lain :

1. Dari hasil pengolahan data yang menggunakan metode *Multidimension Scaling* (MDS) yang dilakukan terhadap *Café BelAir* yang mendapatkan hasil yang menunjukkan peta persepsi konsumen atau *perceptual map* yang menggambarkan kemiripan antara *Café BelAir* dan *Café-café* lain. Hasil yang didapat dari grafik *perceptual map* menyatakan bahwa *Café BelAir* memiliki kemiripan dengan *Café Valley* dan *Café Fame Station*, dengan tingkat kemiripan yang lebih tinggi dengan *Café Valley*.
2. Dari hasil analisis pengalaman pengunjung berkunjung ke *Café BelAir*, yang terdiri atas 10 variabel menyatakan :
 - Harga makanan dan minuman di *Café BelAir* termasuk sedang.

- Variasi makanan dan minuman di *Cafe* BelAir termasuk sedang.
- Penataan lokasi dan suasana tempat makan di *Cafe* BelAir termasuk sedang.
- Kenyamanan *atmosfer* di *Cafe* BelAir termasuk cukup baik.
- Pelayanan *Cafe* BelAir terhadap pelanggan termasuk kurang baik
- Hiburan yang disediakan *Cafe* BelAir dirasakan kurang baik.
- Penampilan karyawan *Cafe* BelAir termasuk cukup baik.
- Kesopanan karyawan *Cafe* BelAir termasuk sangat baik.
- Ketanggapan karyawan *Cafe* BelAir atas keluhan konsumen termasuk cukup baik.
- Reputasi merek *Cafe* BelAir termasuk cukup baik.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada *Café* BelAir adalah :

1. Dalam hal harga makanan dan minuman, *Café* BelAir dapat melakukan promosi yang dapat memikat konsumen seperti diadakan diskon untuk makanan dan minuman, atau diskon untuk pelajar dan mahasiswa.

2. Variasi makanan dan minuman yang disajikan di *Café* BelAir lebih dilengkapi dan diperbaiki lagi.
3. Penataan lokasi dan suasana tempat makan sudah cukup baik, dan pada *moment-moment* tertentu bisa ditambahkan hiasan yang sesuai dengan *moment* tersebut.
4. Kenyamanan *atmosfer café* yang sudah memiliki konsep minimalis modern tetap dipertahankan karena sudah cukup baik, dan untuk itu dilakukan dekorasi baik luar atau dalam bangunan dengan penerangan dan warna-warna pada tempat makan yang dapat mempengaruhi suasana tempat tersebut.
5. 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 penghargaan yang diberikan secara berkala.
6. Hiburan yang disediakan harus ditambahkan untuk di *Café* BelAirnya sendiri seperti *Live Music* untuk meningkatkan minat kunjungan konsumen.
7. Penampilan karyawan setempat tinggal dipertahankan dengan seragam yang bersih dan serasi.
8. Kesopanan karyawan sudah sangat baik tinggal dipertahankan agar konsumen merasa diutamakan bila berkunjung ke *Café* BelAir.

9. Ketanggapan karyawan atas komplain konsumen. Dapat diberikan dengan memberikan training berkala terhadap seluruh karyawan.
10. Reputasi merk dari *Café BelAir* sendiri sudah cukup baik karena selalu melakukan promosi yang gencar di media cetak (koran : Pikiran Rakyat), ditambah memasang *neon boks* yang menunjukkan *Café BelAir*.