

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih Rumah Makan Padang.

Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen didapat dari kuesioner pendahuluan adalah sebagai berikut:

Product:

- Kebersihan makanan
- Ukuran porsi makanan
- Keanekaragaman jenis makanan
- Keanekaragaman jenis minuman
- Kelezatan makanan
- Keanekaragaman makanan pelengkap (seperti sambel)
- Konsistensi rasa
- Kelengkapan makanan yang disajikan

Price:

- Harga dibandingkan dengan kompetitor
- Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan

Place:

- Tempat parkir yang memadai (tersedia)
- Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan/dilihat (terletak di pinggir jalan)

- Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau (dilalui oleh angkutan umum)
- Kebersihan rumah makan

Promotion

- Adanya iklan melalui brosur
- Adanya iklan di papan reklame
- Adanya iklan di media sosial
- Adanya promo diskon pada hari-hari tertentu

People:

- Kesopanan karyawan (pekerja)
- Keramahan karyawan (pekerja)
- Kerapihan karyawan (pekerja)
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Kemampuan komunikasi karyawan (pekerja)

Physical Evidence:

- Kenyamanan tempat
- Kemenarikan desain tempat
- Jumlah meja dan kursi yang memadai
- Kelengkapan peralatan makan
- Kebersihan peralatan makan

Process:

- Kecepatan pelayanan
- Proses pembayaran yang cepat
- Kejelasan nota pembelian
- Pembungkusan yang rapi
- Ketepatan dalam perhitungan harga

- Ketepatan dalam memberikan pengembalian

2. Tingkat performansi Rumah Makan Padang Ambagang menurut konsumen.

Dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan hasil rata-rata tingkat performansi Rumah Makan Padang Ambagang. Rata-rata tingkat performansi menurut konsumen adalah baik, karena rata-rata tingkat performansi Rumah Makan Padang Ambagang sebesar 3,091.

3. Kelebihan dan kelemahan yang dimiliki Rumah Makan Padang Ambagang dibandingkan dengan pesaingnya.

Rumah Makan Padang Ambagang mempunyai 16 variabel yang unggul (lihat tabel 6.1) dan 20 variabel yang tidak unggul (lihat tabel 6.2).

Tabel 6.1
Kelebihan Rumah Makan Padang Ambagang

No	Variabel Unggul
2	Ukuran porsi makanan
5	Kelezatan makanan
6	Keanekaragaman makanan Pelengkap (seperti sambal)
7	Konsistensi rasa
8	Kelengkapan makanan yang disajikan (menu makanan sama setiap hari)
9	Konsistensi porsi makanan yang diberikan
10	Harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor (pada menu makanan yang sama)
11	Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
12	Konsistensi harga yang diberikan
15	Iklan melalui brosur
16	Kesopanan karyawan
17	Keramahan karyawan
19	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
20	Kemampuan komunikasi karyawan
31	Pembungkusan yang rapi
34	Keanekaragaman jenis pembayaran (tunai, debit, kartu kredit)

Tabel 6.2
Kelemahan Rumah Makan Padang Ambang

No	Variabel Tidak Unggul
1	Kebersihan Makanan
3	Keanekaragaman jenis makanan
4	Keanekaragaman jenis minuman
13	Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan/dilihat (terletak di pinggir jalan)
14	Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau (dilalui oleh angkutan umum)
18	Kerapihan karyawan
21	Kenyamanan tempat (ventilasi yang memadai, suhu ruangan)
22	Kemenaarikan desain tempat
23	Jumlah meja dan kursi yang memadai
24	Kelengkapan peralatan makan
25	Kebersihan peralatan makan
26	Tempat parkir yang memadai
27	Kebersihan rumah makan
28	Kecepatan pelayanan
29	Proses pembayaran yang cepat
30	Kejelasan nota pembelian
32	Ketepatan dalam perhitungan harga
33	Ketepatan dalam memberikan pengembalian (uang kembalian)
35	Pelayanan antar (<i>delivery service</i>)
36	Kelengkapan Peralatan sampingan (tusuk gigi, tisu)

Sedangkan pesaingnya yaitu Rumah Makan Padang Bana mempunyai 20 variabel yang unggul (lihat tabel 6.3) dan 16 variabel yang tidak unggul (lihat tabel 6.4)

Tabel 6.3
Kelebihan Rumah Makan Padang Bana

No	Variabel Unggul
1	Kebersihan Makanan
3	Keanekaragaman jenis makanan
4	Keanekaragaman jenis minuman
13	Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan/dilihat (terletak di pinggir jalan)
14	Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau (dilalui oleh angkutan umum)
18	Kerapihan karyawan
21	Kenyamanan tempat (ventilasi yang memadai, suhu ruangan)
22	Kemenaarikan desain tempat
23	Jumlah meja dan kursi yang memadai
24	Kelengkapan peralatan makan
25	Kebersihan peralatan makan
26	Tempat parkir yang memadai
27	Kebersihan rumah makan
28	Kecepatan pelayanan
29	Proses pembayaran yang cepat
30	Kejelasan nota pembelian
32	Ketepatan dalam perhitungan harga
33	Ketepatan dalam memberikan pengembalian (uang kembalian)
35	Pelayanan antar (<i>delivery service</i>)
36	Kelengkapan Peralatan sampingan (tusuk gigi, tisu)

Tabel 6.4
Kelemahan Rumah Makan Padang Bana

No	Variabel Unggul
2	Ukuran porsi makanan
5	Kelezatan makanan
6	Keanekaragaman makanan Pelengkap (seperti sambal)
7	Konsistensi rasa
8	Kelengkapan makanan yang disajikan (menu makanan sama setiap hari)
9	Konsistensi porsi makanan yang diberikan
10	Harga yang lebih murah dibandingkan dibandingkan dengan kompetitor (pada menu makanan yang sama)
11	Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
12	Konsistensi harga yang diberikan
15	Iklan melalui brosur
16	Kesopanan karyawan
17	Keramahan karyawan
19	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
20	Kemampuan komunikasi karyawan
31	Pembungkusan yang rapi
34	Keanekaragaman jenis pembayaran (tunai, debit, kartu kredit)

4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Padang Ambagang

Dari hasil perhitungan Uji Hipotesis didapatkan hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Padang Ambagang. Tingkat kepuasan dilihat dari hasil Z hitung dan dibandingkan dengan Z tabel (-1,645), maka didapatkan hasil yaitu sebanyak 12 variabel yang dianggap konsumen puas dan 14 variabel yang tidak puas menurut konsumen.

5. *Segmentation, Targeting dan Positioning* Rumah Makan Padang Ambagang.

➤ *Segmentation*

- Segmentasi berdasarkan geografis:
 - Tempat tinggal

- Segmentasi berdasarkan demografis:
 - Usia
 - Pekerjaan/profesi
 - Pendapatan/Uang Saku per orang
 - Pengeluaran per orang
- Segmentasi berdasarkan psikologis:
 - Alasan utama memilih Rumah Makan Padang Ambagang
- Segmentasi berdasarkan perilaku:
 - Pengetahuan keberadaan Rumah Makan Padang Ambagang
 - Makanan yang sering dibeli
 - Datang ke Rumah Makan Padang Ambagang bersama
 - Seberapa sering makan dalam sebulan
 - Hari kunjungan ke Rumah Makan Padang Ambagang
 - Jumlah orang yang datang

➤ *Targeting*

- ✓ Usia berkisar pada 23 tahun – 30 tahun (51%)
- ✓ Pekerjaan karyawan/pegawai (62%)
- ✓ Memiliki pendapatan perbulan sebesar Rp. 2.000.000 < x ≤ Rp. 4.000.000 (54%)
- ✓ Pengeluaran per orang Rp. 15.000 < x ≤ Rp. 30.000 (68%)
- ✓ Lokasi tempat tinggal Taman Kopo Indah II (44%)
- ✓ Pengetahuan keberadaan Rumah Makan Padang Ambagang dari teman (69%)
- ✓ Alasan utama memilih Rumah Makan Padang Ambagang adalah Murah (43%) dan konsistensi rasa/kelezatan (37%)

➤ *Positioning*

Dari target Rumah Makan Padang Ambagang yang telah diusulkan, dapat diberikan *positioning*-nya yaitu sebagai Rumah Makan Padang yang memiliki makanan yang lezat (kelezatan makanan) serta memiliki rasa

yang konsisten setiap hari. Agar *positioning* Rumah Makan Padang Ambagang semakin melekat dalam benak para konsumennya, maka *positioning* Rumah Makan Padang Ambagang dapat merancang sebuah slogan “mau kenyang, lezat dan enak setiap hari? Cuma ada di Rumah Makan Padang Ambagang”.

6. Strategi pemasaran (bauran pemasaran) yang dapat dilakukan oleh Rumah Makan Padang Ambagang agar dapat meningkatkan pendapatan penjualannya.

Tabel 6.5
Usulan strategi pemasaran

Prioritas	No Variabel	Atribut	Usulan
Prioritas Perbaikan 1	22	Kemenarikan desain tempat	Mendekorasi tempat, atau mengganti lantai dengan keramik dan memasang tirai/kanopi pada dinding yang terbuka (pagar).
	3	Keanekaragaman jenis makanan	Menambah menu makanan seperti sate padang, dan ikan bakar, ayam goreng sambal hejo, orek tempe, dan melakukan sistem menu yang berbeda-beda setiap hari
	27	Kebersihan rumah makan	Meningkatkan frekuensi membersihkan lantai, meja, atau mengganti lantainya dengan keramik, memasang plafon membungkus alat makan dengan tisu, dan menutup tembok kanan (pagar) dengan tirai/kanopi
	14	Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau (dilalui oleh angkutan umum)	Mempromosikan pelayanan pesan antar (delivery)
Prioritas Perbaikan 2	1	Kebersihan Makanan	Menggunakan lilin pada tempat penyajian makanan jadi, karyawan menggunakan sarung tangan dan masker pada saat mengolah bahan makanan sampai menjadi makanan jadi, menutupi piring atau tempat makanan jadi dengan plastik sehingga kebersihan dari makan tersebut terjaga, dan perempuan saat memasak/menyajikan makanan mengikat rambut
	33	Ketepatan dalam memberikan pengembalian (uang kembalian)	Menyediakan kalkulator/cash register
	25	Kebersihan peralatan makan	Peralatan makan dicuci bersih, dibungkus dengan tisu dan ditata rapi
	18	Kerapuhan karyawan	Memberikan seragam kerja bagi pekerja/karyawannya seperti kemeja batik/polos, celana panjang, juga topi padang
	24	Kelengkapan peralatan makan	Sebelum buka pilih/karyawan menambah atau melengkapi peralatan makan sehingga konsumen tidak kekurangan
	13	Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan/dilihat (terletak di pinggir jalan)	Memberi petunjuk (palang petunjuk Rumah Makan) dipinggir jalan di pintu masuk TKI II
23	Jumlah meja dan kursi yang memadai	Mengatur ulang penataan meja dan kursi serta menambah meja dan kursi	

Tabel 6.6
Usulan strategi pemasaran (Lanjutan 1)

Prioritas	No Variabel	Atribut	Usulan
Prioritas Perbaikan 3	32	Ketepatan dalam perhitungan harga	Menyediakan kalkulator/cash register dan membuat daftar harga pada setiap menu
Prioritas Perbaikan 4	26	Tempat parkir yang memadai	Menandai lahan parkir untuk Padang Ambagang dan menyediakan tukang parkir
	4	Keanekaragaman jenis minuman	Menambah menu minuman seperti jus, milkshake, es cinau dan juga menyediakan kopi/cappucino
	21	Kenyamanan tempat (ventilasi yang memadai, suhu ruangan)	Memasang tirai/kanopi pada dinding yang terbuka, atau merenovasi tempatnya dan menambah kipas angin
Prioritas Perbaikan 5	30	Kejelasan nota pembelian	Menggunakan cash register
	36	Kelengkapan Peralatan sampingan (tusuk gigi, tisu)	Menyediakan tisu dan tusuk gigi pada setiap meja makan yang ada
	29	Proses pembayaran yang cepat	Menggunakan cash register, dan pemilik siap siaga di meja kasir, atau juga menambah 1 karyawan
	28	Kecepatan pelayanan	Menambah karyawan
	35	Pelayanan antar (delivery service)	Menambah karyawan untuk delivery, dan juga meningkatkan dan mempromosikan pelayanan delivery sehingga dapat memperluas jaringan
Prioritas Perbaikan 6	19	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen	Memberikan aturan pada karyawan yaitu tidak bermain HP, menonton TV, dan siap siaga melayani ketika ada konsumen
	12	Konsistensi harga yang diberikan	Membuat daftar harga pada setiap menu
Prioritas Perbaikan 7	20	Kemampuan komunikasi karyawan	Meningkatkan kemampuan komunikasi karyawannya dengan cara selalu sopan dalam berkomunikasi dengan konsumen dan tidak menggunakan kata-kata kasar
	11	Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan	Menjaga kebersihan dan kelezatan dari makanan yang dijual dengan harga yang tetap (sesuai)
	15	Iklan melalui brosur	Meningkatkan kemenarikan dari desain brosur
	9	Konsistensi porsi makanan yang diberikan	Mempertahankan/meningkatkan dalam memberikan porsi makanan setiap hari agar konsisten (sama)
	17	Keramahan karyawan	Meningkatkan/mempertahankan keramahan dari karyawannya dengan menerapkan 3S yaitu Sapa, Salam, Senyum
Prioritas Perbaikan 8	5	Kelezatan makanan	Meningkatkan kelezatan dari menu makanan yang ada dengan cara konsisten dalam kelezatan makanan setiap hari yaitu dalam cara memasak dan memberikan bumbu pada makanan
	10	Harga yang lebih murah dibandingkan dibandingkan dengan kompetitor (pada menu makanan yang sama)	Mempertahankan harga yang murah sehingga sesuai dengan slogan
Prioritas Perbaikan 9	16	Kesopanan karyawan	Melatih karyawan agar bersifat sopan dalam melayani konsumen
	6	Keanekaragaman makanan Pelengkap (seperti sambal)	Mempertahankan kelezatan dari makanan pelengkap dan menambah makanan pelengkap seperti sambal terasi, sambal kacang, dan sambal mangga
	8	Kelengkapan makanan yang disajikan (menu makanan sama setiap hari)	Menjaga dan mempertahankan konsistensi makanan yang disajikan sehingga sama setiap hari
Prioritas Perbaikan 10	34	Keanekaragaman jenis pembayaran (tunai, debit, kartu kredit)	Meningkatkan jenis pembayaran seperti menyediakan mesin untuk debit

Tabel 6.7
Usulan strategi pemasaran (Lanjutan 2)

Prioritas	No Variabel	Atribut	Usulan
Prioritas Perbaikan 11	31	Pembungkusan yang rapi	Mempertahankan pembungkusan yang selalu rapi pada setiap hari
	7	Konsistensi rasa	Mempertahankan konsistensi rasa makanan pada setiap harinya dengan cara pada saat memasak makanan dan memberikan bumbu pada makanan harus konsisten (sama) setiap hari
	2	Ukuran porsi makanan	Mempertahankan ukuran porsi makanan yang diberikan dan konsisten setiap hari

6.2 Saran

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

- Melakukan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan strategi promosi yang akan dilakukan terhadap Rumah Makan Padang Ambagang, contohnya: strategi promosi untuk meningkatkan volume penjualan pada Rumah Makan Padang Ambagang di Taman kopo Indah II. Pada saat ini Rumah Makan Padang Ambagang hanya pernah melakukan promosi dengan brosur, maka dapat diteliti lebih lanjut karena masih ada beberapa strategi promosi yang belum dilakukan.
- Melakukan segmentasi lebih lanjut dengan menambahkan segmentasi psikografi, menambah variabel pada segmentasi geografis, juga psikologis.