

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen Warung Anyar dibandingkan pesaing lain:

- Kebersihan makanan
- Kebersihan minuman
- Kesegaran bahan makanan
- Kesegaran bahan minuman
- Kenikmatan rasa makanan
- Kenikmatan rasa minuman
- Konsistensi harga makanan dan minuman pada menu
- Kesesuaian harga makanan dan minuman dengan porsi
- Kemudahan menemukan lokasi café
- Kejujuran pelayan dalam melayani konsumen
- Kerapihan dan kebersihan pelayan café
- Pengetahuan pelayan terhadap jenis makanan dan minuman
- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman
- Keamanan lokasi parkir
- Penyajian makanan sesuai dengan pesanan
- Kenyamanan saat bermain dart dan makan
- Keakraban komunitas dart
- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
- Kedekatan owner dengan konsumen
- Ketepatan dalam proses pembayaran
- Kemudahan dalam proses pembayaran
- Kesesuaian harga dengan kualitas makanan dan minuman
- Karyawan yang mengenal konsumen
- Ketanggapan pelayan terhadap keinginan konsumen

- Kesigapan pelayan dalam merespons keinginan konsumen
 - Kebersihan café
 - Menariknya hiburan yang diberikan oleh café
 - Kebersihan peralatan makanan dan minuman
 - Kemudahan proses parkir mobil dan motor
 - Suasana cafe yang semi terbuka sehingga mempunyai kelancaran sirkulasi udara yang baik
 - Keleluasaan lahan parkir
 - Tempat parkir yang aman dan memadai
 - Makanan dalam menu selalu ada
 - Minuman dalam menu selalu ada
2. Faktor-faktor yang dianggap tidak puas oleh konsumen Warung Anyar dibanding pesaing lain:
- Penyajian minuman sesuai dengan pesanan
 - Kewajaran porsi makanan
 - Kebersihan toilet dan westafel
 - Kemenarikan promosi pada media cetak (brosur, selebaran)
 - Kemenarikan penampilan exterior café
 - Pembaruan menu makanan
 - Pembaruan menu minuman
 - Keunikan minuman
 - Keragaman menu makanan
 - Kecepatan jasa delivery pada café
 - Besarnya potongan harga pada event tertentu
 - Kemenarikan promosi pada media elektronik (radio)
 - Kemenarikan spanduk/banner pada cafe
 - Keragaman musik dalam café

3. Faktor-faktor apa saja yang dianggap unggul dibandingkan kompetitor

Warung Anyar:

- Kewajaran porsi makanan
- Pembaruan menu makanan
- Pembaruan menu minuman
- Keunikan minuman
- Keragaman menu makanan
- Penyajian minuman sesuai dengan pesanan
- Kecepatan jasa delivery pada café
- Besarnya potongan harga pada event tertentu
- Kemenarikan promosi pada media cetak (brosur, selebaran)
- Kemenarikan promosi pada media elektronik (radio)
- Kemenarikan spanduk/banner pada cafe
- Kemenarikan penampilan exterior café
- Kebersihan toilet dan westafel
- Keragaman musik dalam café

Faktor-faktor apa saja yang dianggap tertinggal dibandingkan kompetitor Warung Anyar:

- Makanan dalam menu selalu ada
- Minuman dalam menu selalu ada
- Kebersihan makanan
- Kebersihan minuman
- Kesegaran bahan makanan
- Kesegaran bahan minuman
- Kenikmatan rasa makanan
- Kenikmatan rasa minuman
- Keunikan makanan
- Keragaman menu minuman
- Banyaknya mesin dart pada café
- Kelengkapan alat-alat darts pada café

- Penyajian makanan sesuai dengan pesanan
- Konsistensi harga makanan dan minuman pada menu
- Kenyamanan saat bermain dart dan makan
- Kesesuaian harga (murah) makanan dan minuman dibandingkan dengan pesaing
- Kesesuaian harga dengan kualitas makanan dan minuman
- Kesesuaian harga makanan dan minuman dengan porsinya
- Kemenarikan promosi pada sosial media (path, instagram, dll)
- Nilai bonus yang diberikan kepada pemain dart jika sudah mendapat point tertentu
- Seringnya café mengadakan event mingguan atau bulanan dart
- Keakraban komunitas dart
- Keuntungan kartu member
- Seringnya café memberikan pelatihan dart oleh pemain nasional
- Kemudahan menemukan lokasi café
- Kemudahan transportasi umum yang menuju café
- Waktu operasional yang konsisten
- Kemenarikan penampilan interior café
- Kejujuran pelayan dalam melayani konsumen
- Kerapihan dan kebersihan pelayan café
- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
- Pengetahuan pelayan terhadap jenis makanan dan minuman
- Kedekatan owner dengan konsumen
- Karyawan yang mengenal konsumen
- Ketanggapan pelayan terhadap keinginan konsumen
- Kecepatan dalam proses pembayaran
- Ketepatan dalam proses pembayaran
- Kemudahan dalam proses pembayaran

- Ketepatan pelayan dalam menawarkan produk yang akan dipesan konsumen
 - Kesigapan pelayan dalam merespons keinginan konsumen
 - Kecepatan pelayan dalam melayani konsumen
 - Kemudahan proses pembayaran (debit, flazz, kartu kredit, dll)
 - Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman
 - Kebersihan café
 - Menariknya hiburan yang diberikan oleh café
 - Kebersihan peralatan makanan dan minuman
 - Tempat parkir yang aman dan memadai
 - Suasana cafe yang semi terbuka sehingga mempunyai kelancaran sirkulasi udara yang baik
 - Kemudahan proses parkir mobil dan motor
 - Keleluasaan lahan parkir
 - Keamanan lokasi parkir
4. Usulan *segmentation, targeting* dan *positioning* Warung Anyar:
- Segmentasi berdasarkan demografi
 - Jenis Kelamin :
 - Pria = 68%
 - Wanita = 32%
 - Usia :
 - 15-18 tahun = 12%
 - 18-23 tahun = 17%
 - 23-30 tahun = 50%
 - 30-40 tahun = 18%
 - 40-50 tahun = 3%
 - >50 tahun = 0%
 - Uang Saku :
 - Uang saku < Rp. 1 jt = 17%

- Rp. 1 jt – Rp.1,5 jt = 28%
- Rp. 1,5 jt – Rp. 3 jt = 33%
- Uang saku > Rp. 3 jt = 22%
- Penghasilan :
 - Penghasilan \leq Rp. 2,6 jt = 6%
 - Rp. 2,6 jt – Rp. 5 jt = 40%
 - Rp. 5 jt – Rp. 20 jt = 42%
 - Penghasilan > Rp. 20 jt = 12%
- Segmentasi berdasarkan Geografis
 - Daerah mana Anda tinggal :
 - Bandung Barat = 33%
 - Bandung Utara = 19%
 - Bandung Timur = 16%
 - Bandung Tengah = 10%
 - Bandung Selatan = 22%
- Segmentasi berdasarkan tujuan datang
 - Tujuan :
 - Makan dan minum = 12%
 - Bermain *darts* = 38%
 - Kumpul = 39%
 - Bermain uno = 2%
 - Bermain kartu = 8%
 - Arisan = 1%
- Segmentasi berdasarkan Perilaku
 - Bersama Siapa :
 - Sendiri = 23%
 - Teman = 72%
 - Keluarga = 6%

Targeting

Target pasar untuk Warung Anyar yang dituju yaitu konsumen yang berjenis kelamin pria dan wanita yang berumur 18 – 23 tahun dan 23 - 30 tahun, apabila masih seorang mahasiswa atau pelajar target dengan uang saku Rp. 1,5 jt < uang saku ≤ Rp. 3 jt, apabila seorang pekerja dengan penghasilan Rp. 5 juta < penghasilan ≤ Rp 20 juta dan konsumen yang tinggal di kawasan Bandung Barat, Bandung Utara dan Bandung Selatan.

Positioning

Positioning merupakan tahap lanjutan setelah melakukan segmentasi dan *targeting*. *Positioning* dilakukan bersama dengan segmentasi dan *targeting* dimana langkah tersebut untuk meningkatkan pangsa pasar. Pemilihan *positioning* sangat dibutuhkan untuk mencapai sebuah persepsi yang baik dari produk atau jasa yang di promosikan kepada konsumen.

Agar *positioning* dari Warung Anyar baik dibenak para konsumen maka, Warung Anyar harus memberikan kepuasan bagi konsumen yang datang serta pada saat makan dan minum di Warung Anyar.

5. Usulan strategi bauran pemasaran yang harus dilakukan oleh Warung Anyar ?

Strategi bauran pemasaran Warung Anyar berdasarkan 7P (*Product, Price, Promotion, Place, Physical Evidence, People, dan Process*) yang dapat dilakukan kepada Warung Anyar untuk meningkatkan penjualannya :

➤ *Product*

- Warung Anyar harus dapat memperhatikan makanan yang selalu ada disaat konsumen akan memesan makanan yang ada pada menu.

- Warung Anyar harus memperhatikan minuman yang selalu ada disaat konsumen akan memesan minuman yang ada pada menu.
 - Warung Anyar harus dapat memberikan kewajaran porsi makanan bagi konsumen, agar konsumen tidak merasa rugi pada saat memesan makanannya.
 - Warung Anyar harus dapat memperbarui menu makanan agar konsumen dapat memilih makanan dan tidak bosan dengan makanan yang sama.
 - Warung Anyar harus dapat memperbarui menu minuman agar konsumen dapat memilih minuman dan tidak bosan dengan minuman yang sama.
 - Warung Anyar harus memiliki keunikan makanan agar konsumen tergoda untuk mencoba makanan-makanan yang berbeda dari tempat lain pada umumnya.
 - Warung Anyar harus memiliki keunikan minuman agar konsumen tergoda untuk mencoba minuman-minuman yang beda dari pada yang ada di tempat lain.
 - Warung Anyar harus memiliki keragaman menu makanan agar konsumen memiliki pilihan yang banyak untuk memesan makanan.
 - Warung Anyar harus dapat menyajikan minuman sesuai dengan pesanan agar konsumen merasa puas akan penyajian yang baik dari Warung Anyar.
 - Warung Anyar harus dapat memperbaiki kecepatan jasa delivery agar konsumen tidak menunggu lama untuk datangnya pesanan makanan.
- *Price*
- Warung Anyar harus melakukan strategi pasar dalam mengadakan *event* tertentu dan memberikan potongan harga kepada konsumen, sehingga konsumen tertarik untuk datang

baik dari *event* yang diadakan oleh Warung Anyar ataupun tertarik oleh potongan harga yang diberikan.

- Warung Anyar harus memperhatikan kesesuaian harga makanan dan minuman yang sesuai dengan kualitas makanan dan minuman yang diberikan kepada konsumen, agar konsumen tidak merasa rugi dengan harga yang diberikan Warung Anyar dengan kualitas yang diberikan.

➤ *Promotion*

- Warung Anyar harus dapat mengembangkan promosi pada media cetak baik brosur ataupun selebaran. Dengan menariknya promosi pada brosur ataupun selebaran akan membuat konsumen tertarik untuk berkunjung ke Warung Anyar.
- Warung Anyar harus dapat mengembangkan promosi pada media elektronik, sehingga target pasar dari Warung Anyar dapat meluas tidak hanya wirausaha dan pegawai swasta saja, tetapi dengan promosi pada media elektronik contohnya radio akan menarik anak-anak muda tingkat SMA ataupun mahasiswa untuk datang ke Warung Anyar.
- Warung Anyar harus dapat mengembangkan promosi pada spanduk/banner pada café, agar konsumen dapat melihat promosi-promosi apa saja yang sedang berlangsung di Warung Anyar.
- Warung Anyar harus dapat mengembangkan promosi pada sosial media yang sedang populer digunakan oleh masyarakat, agar konsumen dapat melihat promosi yang diberikan oleh café sehingga konsumen tertarik untuk mencoba datang ke Warung Anyar.
- Warung Anyar harus memperhatikan nilai bonus yang diberikan kepada pemain *dart*, sehingga pemain *dart* memiliki penghargaan tertentu dengan bermain *dart* di Warung Anyar.

- Warung Anyar harus mengadakan *event dart* mingguan atau bulanan, sehingga Warung Anyar memiliki *event* yang selalu diperhatikan oleh konsumen dan membuat mereka merasa tertarik untuk datang dan mengikuti *event* tersebut.

➤ *Place*

- Warung Anyar harus dapat berkreasi pada exterior café sehingga masyarakat yang melewati Warung Anyar merasa tertarik untuk datang dikarenakan Warung Anyar memiliki exterior café yang menarik dan indah.
- Warung Anyar harus dapat berkreasi pada interior café sehingga masyarakat yang melewati Warung Anyar merasa tertarik untuk datang dikarenakan Warung Anyar memiliki interior café yang indah.

➤ *People*

- Warung Anyar harus memperhatikan karyawan yang mengenal konsumen, sehingga konsumen merasa mendapatkan *reward* tertentu dengan pada karyawan yang telah mengenal mereka.
- Warung Anyar harus memperhatikan ketanggapan pelayan terhadap keinginan konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas dengan kinerja pelayanan dari Warung Anyar.

➤ *Process*

- Warung Anyar harus dapat memperhatikan kesigapan pelayan dalam merespon keinginan konsumen, sehingga konsumen tidak merasa kesal pada saat dilayani oleh pelayan dengan seperti ini Warung Anyar akan memberikan kepuasan kepada konsumen yang pernah berkunjung.

➤ *Physical Evidance*

- Warung Anyar harus dapat meningkatkan kebersihan toilet dan wastafel agar konsumen merasa nyaman dengan kebersihan toilet dan wastafel yang akan mereka gunakan.
- Warung Anyar harus dapat mengetahui ragam musik yang sedang banyak dinikmati oleh konsumen.
- Warung Anyar harus memperhatikan kebersihan lokasi sehingga konsumen merasa nyaman pada saat di Warung Anyar.
- Warung Anyar harus memberikan hiburan-hiburan yang menarik bagi konsumen, sehingga konsumen merasa senang berada di Warung Anyar dan menghabiskan waktu di lokasi.
- Warung Anyar harus memperhatikan kebersihan peralatan makanan dan minuman bagi konsumen, sehingga konsumen nyaman pada saat makan dan minum di Warung Anyar.
- Warung Anyar harus dapat memberikan keamanan dan memedainya tempat parkir, sehingga konsumen yang akan berkunjung ke Warung Anyar akan merasa nyaman pada saat memarkirkan kendaraan dan meninggalkan kendaraannya dalam jangka waktu yang cukup lama.
- Warung Anyar harus memperhatikan suasana café dengan sirkulasi udara yang baik, sehingga apabila keadaan Warung Anyar sedang penuh/ramai konsumen tetap merasa nyaman dengan sirkulasi udara yang lancar.
- Warung Anyar harus memberikan kemudahan dalam proses parkir mobil dan motor, sehingga konsumen yang akan datang ke Warung Anyar akan merasa mudah untuk memarkirkan kendaraannya dan membuat konsumen tidak merasa was-was dikarenakan tidak mendapat lahan parkir.
- Warung Anyar harus memperhatikan keleluasaan lahan parkir yang diberikan, sehingga konsumen akan merasa nyaman dengan keleluasaan yang ada.

6.2 Saran

Usulan untuk penelitian lebih lanjut untuk pihak Warung Anyar :

1. Sebaiknya Warung Anyar tetap menjaga faktor-faktor yang sudah unggul dan memperbaiki faktor-faktor yang menjadi kelemahan Warung Anyar sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam persaingan bisnis kuliner dan *entertainment*.
2. Sebaiknya Warung Anyar belajar dari kelemahan-kelemahan yang dimiliki dan mempertimbangkan usulan-usulan yang diberikan dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kelemahan tersebut.
3. Sebaiknya Warung Anyar melakukan penelitian terhadap perilaku konsumen pada waktu berkunjung ke Warung Anyar agar dapat menyesuaikan dengan perilaku konsumen yang datang.

