

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data, analisis dan usulan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka pada tahap akhir penelitian ini peneliti menarik beberapa kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis *segmentation, targeting, dan posittioning* yang tepat untuk Cikopi Café yaitu :

❖ Analisis *Segmentation*

✓ Demografis :

- Jenis kelamin

Persentase jenis kelamin konsumen terbesar yang mengunjungi Cikopi Café adalah Pria. dengan nilai persentase sebesar 56%.

- Usia

Usia responden yang mengunjungi Cikopi Café terbanyak adalah 20-30 tahun. dengan nilai persentase sebesar 46%.

- Pekerjaan

Pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan sebesar 48% dan pelajar/mahasiswa sebesar 38%.

- Uang Saku

Uang saku responden terbanyak yaitu Rp2.000.000 <UangSaku ≤Rp3.000.000 dengan persentase sebesar 50%.

- Penghasilan

Penghasilan responden pekerja yaitu Rp 5.000.000< Penghasilan ≤Rp 10.000.000 dengan persentase sebesar 45%

✓ Geografis

• Domisili

Domisili responden yang terbanyak adalah di Bandung Selatan dengan nilai persentase sebesar 62%.

✓ Perilaku

• Tujuan mengunjungi

Tujuan kedatangan responden terbanyak adalah 35% untuk ngopi, 26% untuk ngemil, dan 24% untuk makan

• Frekuensi

Frekuensi kedatangan responden terbanyak ke Cikopi Café per minggu adalah satu kali dengan nilai persentase sebesar 36%.

• Waktu kunjungan

Waktu kunjungan responden terbesar ke Cikopi Café adalah pada pukul 18.00-21.00 dengan nilai persentase sebesar 46%, pukul 12.00-14.59 sebesar 31%.

• Menu yang sering dipesan

Menu yang sering dipesan responden di Cikopi Café adalah kopi sebesar 39% dan cemilan sebesar 25%.

• Hari kunjungan

Hari berkunjung terbesar ke Cikopi Café adalah pada hari lainnya yaitu Jumat, Sabtu, Minggu sebesar 53%.

• Perolehan informasi Cikopi Cafe

Perolehan informasi responden terbesar mengenai Cikopi Café didapatkan melalui Media sosial dengan persentase sebesar 42%, Keluarga/teman sebesar 35%

✓ Psikografi

• Biasa datang dengan

Konsumen biasa datang dengan siapa terbesar adalah bersama dengan teman dengan persentase sebesar 55%.

- Anggaran yang biasa dikeluarkan
Anggaran responden dalam sekali mengunjungi Café yaitu Rp 50.000-Rp 150.000 dengan persentase sebesar 34%
- Kartu GSM yang digunakan
Kartu GSM yang digunakan terbanyak adalah sebesar 36% menggunakan kartu GSM Telkomsel, sebesar 25% menggunakan Indosat dan sebesar 25% menggunakan XL.
- Media sosial yang digunakan
Media sosial terbanyak yang digunakan responden adalah *Path* dengan persentase sebesar 43% dan *instagram* dengan persentase sebesar 34%
- Situs *voucher* yang digunakan
Situs *voucher* terbesar yang responden gunakan yaitu belum menggunakan situs *voucher* dengan persentase sebesar 67%.

❖ Analisis *Targetting*

Setelah mengevaluasi berbagai segmen pasar yang ada, Cikopi Café harus memutuskan target pasar dan berapa segmen yang akan dilayani, penentuan target pasar dilakukan dengan melihat dan memilih persentase terbesar dari segmen pelanggan yang ada.

Target pasar yang harus dilakukan Cikopi Café adalah karyawan, mahasiswa/pelajar yang berdomisili di Bandung Selatan dengan usia 20-30 tahun, dengan penghasilan bagi yang sudah bekerja minimal Rp 5.000.000/bulan dan untuk pelajar/mahasiswa minimal memiliki uang saku sebesar Rp 1.500.000/bulan, serta konsumen yang berkunjung pada hari Jumat, Sabtu, Minggu, sekitar pukul 12.00-14.59 dan 18.00-22.00 dengan tujuan ingin ngopi, ngemil dan makan bersama teman-teman, minimal berkunjung 1 minggu sekali dengan anggaran sekali mengunjungi café minimal Rp 50.000 dan mendapatkan informasi mengenai Cikopi Café dari media sosial *Path/Instagram* dan keluarga/teman.

❖ *Analisis Positioning*

Berdasarkan data yang didapat dari segmentasi, targeting dan hasil pengolahan dengan menggunakan *Correspondence Analysis* maka dapat diketahui keunggulan yang dimiliki oleh Cikopi Café dibandingkan 13 Cups Café yaitu dari segi rasa Kenikmatan rasa makanan yang disajikan, Kenikmatan rasa kopi yang disajikan, dari segi harga Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan, Kesesuaian porsi makanan yang disajikan dengan harga yang ditawarkan, Kesesuaian porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan, Kewajaran harga menu yang ditawarkan dengan café lain di sekitar Batununggal dan dari segi pelayanan Kerapihan pelayan dalam melayani konsumen, Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen, Kesiapan pelayan dalam melayani konsumen, Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan.

Dengan demikian Cikopi Café sebaiknya memposisikan diri sebagai café yang memiliki rasa menu yang enak, pelayanan yang baik dengan harga yang wajar. Image yang dapat Cikopi Café tanamkan adalah “*Good taste, Good service, Good price*”. Image tersebut sangat tepat dikarenakan banyaknya konsumen dari Cikopi Café merupakan orang-orang yang sudah bekerja dan pelajar yang tentunya membutuhkan tempat untuk nongkrong dan bersantai bersama dengan teman-teman ataupun keluarga sepulang dari aktivitas mereka masing-masing yang dapat memberikan kenyamanan berupa rasa menu makanan yang enak, pelayanan yang memuaskan, dengan harga yang terjangkau

2. Faktor-faktor yang dipertimbangkan/dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Café, yaitu :

- Keragaman menu kopi yang ditawarkan

- Keragaman makanan ringan yang ditawarkan
- Keragaman minuman lain yang ditawarkan (selain kopi)
- Kenikmatan rasa makanan yang disajikan
- Kenikmatan rasa kopi yang disajikan
- Kenikmatan rasa minuman yang disajikan (selain kopi)
- Kebersihan makanan yang disajikan
- Kebersihan minuman yang disajikan
- Kemenarikan penyajian makanan
- Kemenarikan penyajian minuman
- Konsistensi rasa makanan yang disajikan
- Konsistensi rasa minuman yang disajikan
- Kesegaran bahan makanan yang disajikan
- Kesegaran bahan minuman yang disajikan
- Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan
- Kesesuaian porsi makanan yang disajikan dengan harga yang ditawarkan
- Kesesuaian porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan
- Kewajaran harga menu yang ditawarkan dengan café lain di sekitar Batununggal
- Kemudahan dalam menemukan lokasi café
- Kedekatan lokasi café dengan jalan raya utama
- Keluasan tempat parkir yang tersedia
- Keamanan tempat parkir terjamin
- Frekuensi/seringnya update promo di media sosial
- Kemenarikan promosi khusus untuk karyawan
- Kemenarikan promosi khusus untuk jam-jam tertentu
- Kemenarikan promosi pada saat event-event tertentu
- Kerapihan pelayan dalam melayani konsumen
- Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen

- Kesabaran pelayan kepada konsumen
- Kesiapan pelayan dalam melayani konsumen
- Kesigapan manajemen dalam melayani keluhan konsumen
- Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan
- Alternatif cara pembayaran (Cash/ Debit/dll)
- Kemudahan proses pembayaran
- Ketepatan perhitungan tagihan pembayaran
- Kecepatan waktu dalam menunggu pesanan makanan & minuman
- Kemudahan proses pemesanan tempat melalui telepon/secara langsung
- Kenyamanan desain interior bangunan
- Kejelasan tulisan pada buku menu
- Kenyamanan suhu ruangan
- Kualitas terangnya pencahayaan ruangan
- Kenyamanan meja dan kursi yang tersedia
- Kebersihan dari bahan pelengkap makanan (Sambal, Kecap, Garam, dll)
- Kebersihan dari peralatan makan (Sendok, Garpu, Sumpit, dll)
- Kecepatan wifi yang tersedia
- Kebersihan toilet
- Kenyamanan musik yang diperdengarkan
- Ketersediaan ruangan khusus untuk perokok

3. Faktor-faktor yang di pentingkan oleh konsumen dalam memilih Cikopi Café, yaitu :

- Keragaman menu kopi yang ditawarkan
- Kenikmatan rasa makanan yang disajikan
- Kenikmatan rasa kopi yang disajikan
- Kebersihan makanan yang disajikan
- Konsistensi rasa makanan yang disajikan

- Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan
 - Kesesuaian porsi makanan yang disajikan dengan harga yang ditawarkan
 - Kesesuaian porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan
 - Kewajaran harga menu yang ditawarkan dengan café lain di sekitar Batununggal
 - Frekuensi/seringnya update promo di media sosial
 - Kerapihan pelayan dalam melayani konsumen
 - Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
 - Kesiapan pelayan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan
 - Ketepatan perhitungan tagihan pembayaran
 - Kecepatan waktu dalam menunggu pesanan makanan & minuman
 - Kemudahan proses pemesanan tempat melalui telepon/secara langsung
 - Kenyamanan suhu ruangan
 - Kebersihan dari peralatan makan (Sendok, Garpu, Sumpit, dll)
 - Kenyamanan musik yang diperdengarkan
 - Ketersediaan ruangan khusus untuk perokok
4. Faktor-faktor yang membuat konsumen Cikopi Café tidak merasa puas, yaitu:
- Tidak Puas
 - Atribut 1 : Keragaman menu kopi yang ditawarkan
 - Atribut 4 : Kenikmatan rasa makanan yang disajikan
 - Atribut 6 : Kenikmatan rasa minuman yang disajikan selain kopi
 - Atribut 7 : Kebersihan makanan yang disajikan
 - Atribut 9 : Kemenarikan penyajian makanan
 - Atribut 11 : Konsistensi rasa makanan yang disajikan
 - Atribut 13 : Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan

- Atribut 14 : Kesesuaian porsi makanan yang disajikan dengan harga yang ditawarkan
 - Atribut 15 : Kesesuaian porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan
 - Atribut 16 : Kewajaran harga menu yang ditawarkan dengan café lain di sekitar Batununggal
 - Atribut 17 : Kemudahan dalam menemukan lokasi café
 - Atribut 18 : Keluasan tempat parkir yang tersedia
 - Atribut 23 : Kemenarikan promosi pada saat event-event tertentu
 - Atribut 24 : Kerapihan pelayan dalam melayani konsumen
 - Atribut 27 : Kesiapan pelayan dalam melayani konsumen
 - Atribut 28 : Kesigapan manajemen dalam melayani keluhan konsumen
 - Atribut 29 : Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan
 - Atribut 30 : Alternatif cara pembayaran (Cash/ Debit/dll)
 - Atribut 34 : Kemudahan proses pemesanan tempat melalui telepon/secara langsung
 - Atribut 35 : Kenyamanan desain interior bangunan
5. Kinerja yang saat ini perlu diperbaiki oleh Cikopi Cafe agar dapat bersaing dengan 13 Cups Café, yaitu :
- Keragaman menu kopi yang ditawarkan
 - Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan
 - Kewajaran harga menu yang ditawarkan dengan café lain di sekitar Batununggal
 - Keluasan tempat parkir yang tersedia
 - Kemenarikan promosi khusus untuk karyawan
 - Kerapihan pelayan dalam melayani konsumen
 - Kenyamanan desain interior bangunan
 - Kebersihan toilet

6. Usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada Cikopi Café agar dapat memenangkan persaingan dengan 13 Cups Cafe, yaitu :
- Mengecat atap berwarna kecoklatan/gelap agar dapat menyatu dengan desain tembok yang sudah dilakukan yaitu memakai potongan kayu. Atap yang berwarna gelap akan membuat konsumen merasakan suasana yang hangat dan nyaman sehingga konsumen akan merasa betah saat berkunjung ke Cikopi Cafe.
 - Memberikan menu paket makanan hemat untuk para karyawan atau membuat kartu member untuk para pelajar yang apabila pelajar berkunjung ke Cikopi Café akan mendapatkan diskon atau menu minuman gratis
 - Bekerja sama atau menyewa lahan parkir toko yang ada di sebelah Cikopi Café sehingga apabila lahan parkir di Cikopi Café telah penuh, kendaraan dapat memarkirkan kendaraan mereka lahan parkir sebelah.
 - Selalu menjaga kebersihan toilet, mengatur jadwal piket kepada pegawai agar selalu memantau apabila toilet dalam keadaan kotor agar langsung dibersihkan, dan memberikan pengharum agar aroma dari toilet tersebut tidak menimbulkan bau yang tidak sedap yang dapat membuat konsumen tidak nyaman
 - Mengganti kemasan bahan-bahan pelengkap dengan botol plastik yang menyatu dengan penutupnya sehingga konsumen yang telah menggunakan bahan pelengkap tersebut dapat menutup dengan praktis, kemudian pelayan yang bertugas memebersihkan meja harus memeriksa apabila terdapat sisa-sisa saus ataupun kecap pada botol dan segera memebersihkannya sehingga kebersihan bahan pelengkap dapat selalu terjaga dengan baik.
 - Cikopi Café perlu memberikan pengarahan kepada tukang parkir yang berjaga di tempat area parkir agar lebih bertanggung jawab dalam mengawasi kendaraan konsumen, kemudian Cikopi Café juga dapat

memasang *CCTV* di area parkir untuk meminimalisir tindakan pencurian baik itu kendaraan ataupun helm.

- Diperlukan perbaikan resep yang selama ini digunakan untuk membuat minuman selain kopi kemudian pegawai Cikopi Café juga dapat meminta dan menerima masukan dari konsumen agar dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan pada atribut tersebut.
- Menambah kemenarikan promosi tersebut dengan cara memberikan promosi diskon *happy hour* yaitu diskon pada pagi hari dan jam pulang kantor ataupun jam pulang sekolah demi menarik minat konsumen baik itu karyawan maupun pelajar yang jarang mengunjungi Cikopi Café
- Mengganti lampu dengan lampu berwarna kuning yang dapat membuat konsumen merasa nyaman di Cikopi Café.
- Memperhatikan kebersihan dari minuman yang disajikan baik itu berupa isi minuman, butiran es, maupun gelas yang menjadi lengket akibat tumpahan susu kental manis atau pun bahan minuman lainnya yang menyebabkan kebersihan pada minuman tersebut kurang baik.
- Memngadakan acara nobar dan juga kompetisi dart untuk promosi
- Menambah keragaman menu makanan ringan yang menarik sesuai dengan keinginan konsumen dan mengikuti trend menu makanan yang banyak diminati saat ini seperti pancake, roti bakar taro, roti bakar greentea atau makanan tradisional seperti kue cubit.
- Menambah menu-menu baru untuk menambah keragaman menu minuman selain kopi sesuai dengan keinginan konsumen.
- Memberikan nomor telfon untuk melayani keluhan konsumen sehingga apabila manajemen/owner tidak berada di tempat keluhan konsumen tetap dapat dilayani melalui telfon.
- Cikopi Café dapat mempertimbangkan untuk dapat mengganti prosedur pembayaran agar dapat dilakukan melalui kasir sehingga konsumen tidak perlu mengantri di meja kasir.

- Koki yang bertugas menyajikan makanan perlu diberikan masukan dan pembelajaran dengan memberikan buku-buku yang berisi teknik dalam kemenarikan penyajian makanan agar koki tersebut dapat lebih kreatif.
- Cikopi Café dapat memberikan plang penunjuk arah menuju Cikopi Café sehingga konsumen yang belum mengetahui keberadaan Cikopi Café dapat lebih mudah dalam menemukan lokasi Cikopi Café.
- Cikopi Café lebih baik mengontrol kerapihan pelayan nya baik itu baju yang dikenakan, rambut, dan juga pelayan tidak diperkenankan untuk berkumis ataupun berjenggot, hal tersebut dikarenakan dapat mengurangi kerapihan dari pelayan tersebut.
- Memberikan promosi-promosi yang menarik, promosi tersebut seperti paket menu makanan untuk berdua atau untuk berkelompok yang dapat membuat konsumen merasa lebih diuntungkan karena harga menu yang ditawarkan menjadi lebih murah
- Cikopi Café perlu melakukan perbaikan dengan cara menambah pelayan magang agar pada saat ramai konsumen tidak merasa kurang dilayani karena pelayan dapat terbagi secara merata.
- Menambah keragaman menu kopi sesuai dengan selera konsumen terutama kopi-kopi dari berbagai macam daerah seperti kopi Aceh, kopi Vietnam dan kopi-kopi daerah lainnya, agar konsumen mendapatkan banyak pilihan menu yang dapat mereka coba.
- Memberikan teguran dan pelatihan kepada kasir yang terkadang kurang fokus pada saat menginput data tagihan pembayaran.
- Cikopi Café lebih baik tidak terlalu sedikit dalam memberikan porsi suatu menu makanan kepada konsumen sehingga konsumen dapat merasa puas.
- Pegawai yang bertugas mencatat pesanan dari konsumen perlu menanyakan apakah ada rasa khusus yang diinginkan konsumen terhadap pesanan kopi yang dipesan sehingga barista yang bertugas

membuat kopi dapat menyesuaikan rasa kopi sesuai dengan permintaan consume.

- Memberikan pengarahan kepada pelayan agar pelayan dapat mengetahui semua menu yang ditawarkan dan dapat menjelaskan menu-menu tersebut dengan baik.
- Cikopi Café perlu melakukan perbaikan dengan mengganti *play list* lagu yang bergenre lebih tenang.
- Cikopi Café lebih baik mengatur suhu Ac ruangan sesuai dengan kondisi cuaca agar tidak terlalu dingin, dan menambahkan kipas angin model Ac, atau untuk lantai 1 dikarenakan selain dapat mengurangi suhu yang cukup panas di siang hari, tampilan yang baik, harga dan watt listrik yang dibutuhkan rendah sehingga tidak akan berpengaruh banyak terhadap biaya operasional listrik.
- Cikopi Café lebih baik memberikan pengarahan kepada koki agar memasak sesuai dengan resep yang telah ditentukan sehingga rasa makanan tidak berubah-ubah yang dapat merubah penilaian baik konsumen terhadap rasa makanan yang disajikan.
- Cikopi Café lebih baik mengganti gelas yang digunakan saat ini dengan gelas yang terlihat lebih besar agar porsi minuman sedikit lebih banyak.
- Cikopi Café perlu untuk selalu memberikan pengarahan dan mengingatkan kepada pelayan yang bekerja agar selalu bekerja dengan professional untuk bersikap sopan dan selalu ramah terhadap konsumen.
- Koki perlu untuk memperhatikan kebersihan dari bahan makanan atau bahan pelengkap untuk menjaga kebersihan dari makanan yang disajikan dan selalu mengontrol saat makanan sudah jadi apabila ada potongan kecil cangkang telur ataupun bahan lain untuk segera dibersihkan.
- Cikopi Café perlu memperbaiki resep yang digunakan dengan cara menyediakan kotak saran untuk menanyakan apa yang menjadi

kekurangan dari rasa makanan yang disajikan kepada konsumen, dan setelah itu mempertahankan konsistensi rasa makanan yang sudah baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, usulan, dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut di Cikopi Café. Berikut adalah saran yang yang diberikan oleh penulis :

- Penyebaran kuesioner pendahuluan untuk menentukan pesaing lebih baik hanya menanyakan “café sejenis lain yang pernah dikunjungi responden” karena untuk menanyakan pernah dan tidak pernah sudah ditanyakan sebelumnya saat menentukan responden.
- Dalam penyusunan atribut-atribut kuesioner penelitian bagian profil responden lebih baik pilihan jawaban yang diberikan kepada responden lebih detail agar hasil yang diperoleh dapat lebih baik untuk penentuan analisis *targeting*.
- Mengembangkan variabel penelitian dan memperluas sampel penelitian.