

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

##### 1. *Segmentation, Positioning, dan Targeting* dari OLD BIKE Café

###### ❖ *Segmentation*

Segmentasi dilakukan dengan menggunakan data kuesioner penelitian. Pertanyaan kuesioner penelitian untuk segmentasi dibagi menjadi empat bagian, yaitu berdasarkan demografi, geografi, psikografi dan perilaku konsumen. Berdasarkan hasil dari kuesioner penelitian, didapatkan karakteristik konsumen yang datang sehingga peneliti dapat menentukan target pasar dari OLD BIKE *café*.

###### ❖ *Targeting*

Berdasarkan segmentasi yang sudah dilakukan, maka dapat ditentukan target pasar dari OLD BIKE *café* adalah mahasiswa dengan uang saku perbulan  $\text{Rp. } 500.000 \leq \text{Uang saku} < \text{Rp. } 1.000.000$  dan  $\text{Rp. } 1.000.000 \leq \text{Uang saku} \leq \text{Rp. } 1.500.000$  serta pegawai dengan penghasilan perbulan  $\text{Rp. } 2.700.000 \leq \text{Penghasilan} < \text{Rp. } 5.000.000$  dan  $\text{Rp. } 5.000.000 \leq \text{Penghasilan} < \text{Rp. } 10.000.000$  yang bertempat tinggal di Bandung Barat dan tujuan datang ke OLD BIKE *café* adalah untuk *hangout* bersama teman.

###### ❖ *Positioning*

Berdasarkan *targeting* yang telah dilakukan, Maka OLD BIKE *café* sebaiknya memposisikan dirinya sebagai suatu *café* yang menyediakan makanan dan minuman yang enak serta pelayanan yang baik dengan harga yang terjangkau oleh mahasiswa dan pegawai. Agar *positioning* yang dilakukan mudah melekat di benak konsumen maka usulan *tagline* yang diberikan adalah “*Great coffee, Great food, Good Price*”.

## 2. Faktor – Faktor yang Dianggap Penting oleh Konsumen Dalam Memilih *Café*.

- Kebersihan makanan
- Kebersihan minuman
- Kenikmatan rasa makanan
- Kenikmatan rasa minuman
- Kemenarikan penyajian makanan
- Kemenarikan penyajian minuman
- Ukuran porsi makanan
- Ukuran porsi minuman
- Keanekaragaman makanan
- Keanekaragaman minuman
- Keanekaragaman makanan pelengkap (sambal, kecap, dll)
- Kesesuaian harga dengan kualitas rasa makanan
- Kesesuaian harga dengan kualitas rasa minuman
- Kesesuaian harga dengan porsi makanan
- Kesesuaian harga dengan porsi minuman
- Kemudahan akses menuju lokasi (sering dilewati kendaraan, angkutan umum, dll)
- Kemudahan menemukan lokasi (papan nama *café* terlihat jelas)
- Kemenarikan tampilan luar *café*
- Kemenarikan promosi melalui media sosial
- Frekuensi penawaran diskon saat waktu - waktu tertentu
- Frekuensi pemasangan iklan melalui media sosial
- Kemenarikan paket – paket promosi yang ditawarkan.
- Pengetahuan pelayan mengenai makanan, minuman, dan promosi yang ada
- Keramahan pelayan dalam melayani
- Kerapihan penampilan pelayan
- Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen

- Kemampuan komunikasi pelayan
- Kesopanan pelayan dalam melayani
- Kecepatan pelayan dalam melayani
- Ketepatan perhitungan tagihan pembayaran
- Kecepatan proses pembayaran di kasir
- Kejelasan perhitungan harga yang tertera pada struk pembelian
- Keanekaragaman cara pembayaran (cash,debit, kredit, dll)
- Cara melakukan pemesanan (ditulis tangan, menggunakan tablet,dsb)
- Kemenarikan dekorasi interior ruangan
- Kebersihan *café*
- Kebersihan toilet
- Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,dll)
- Kecukupan lahan parkir yang tersedia
- Kenyamanan kursi dan meja saat digunakan
- Kondisi pencahayaan *café*
- Kesejukan ruangan *café*
- Ketersediaan wi-fi
- Kualitas smoking area (asap rokok tidak masuk ke daerah bebas rokok)
- Kelancaran sirkulasi udara di *café*
- Kecukupan jumlah kursi dan meja yang disediakan
- Kenyamanan musik yang didengar di *café*

### 3. Keunggulan dan Kelemahan yang Dimiliki oleh OLD BIKE *café* Dibandingkan Pesaingnya

- ❖ Keunggulan yang dimiliki OLD BIKE *café*
  - Kebersihan makanan
  - Kebersihan minuman
  - Kenikmatan rasa makanan
  - Ukuran porsi makanan

- Ukuran porsi minuman
  - Keanekaragaman makanan
  - Keanekaragaman minuman
  - Kesesuaian harga dengan kualitas rasa makanan
  - Kesesuaian harga dengan kualitas rasa minuman
  - Kesesuaian harga dengan porsi makanan
  - Kesesuaian harga dengan porsi minuman
  - Kemudahan akses menuju lokasi (sering dilewati kendaraan, angkutan umum, dll)
  - Kemudahan menemukan lokasi (papan nama *café* terlihat jelas,dll)
  - Kerapihan penampilan pelayan
  - Kemampuan komunikasi pelayan
  - Kesopanan pelayan dalam melayani
  - Kecepatan pelayan dalam melayani
  - Ketepatan perhitungan tagihan pembayaran
  - Kecepatan dalam proses pembayaran di kasir
  - Kejelasan perhitungan harga yang tertera pada struk pembelian
  - Kebersihan *café*
  - Kebersihan toilet
  - Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,dll)
  - Kondisi pencahayaan *café*
  - Kesejukan ruangan *café*
  - Kualitas smoking area (asap rokok tidak masuk ke daerah bebas rokok)
  - Kenyamanan musik yang didengar di *café*
- ❖ Kelemahan yang dimiliki OLD BIKE *café*
- Kenikmatan rasa minuman
  - Kemenarikan penyajian makanan
  - Kemenarikan penyajian minuman

- Keanekaragaman makanan pelengkap (sambal, kecap, dll)
- Kemenarikan tampilan luar *café*
- Kemenarikan promosi melalui media sosial
- Frekuensi penawaran diskon saat waktu -waktu tertentu
- Frekuensi pemasangan iklan melalui media sosial
- Kemenarikan paket – paket promosi yang ditawarkan.
- Pengetahuan pelayan mengenai makanan, minuman, dan promosi yang ada
- Keramahan pelayan dalam melayani
- Ketanggapan pelayan dalam melayani
- Keanekaragaman cara pembayaran (cash, debit, kredit, dll)
- Kemenarikan dekorasi interior ruangan
- Kecukupan lahan parkir yang tersedia
- Kenyamanan kursi dan meja saat digunakan
- Kelancaran sirkulasi udara di *café*
- Kecukupan jumlah kursi dan meja yang disediakan

#### 4. Tingkat Ketidakpuasan Konsumen Terhadap OLD BIKE *café*

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode uji hipotesis, terdapat 14 variabel penelitian yang memberikan keputusan terima  $H_0$  yang artinya konsumen sudah puas terhadap variabel tersebut yaitu variabel 9 (Keanekaragaman makanan), variabel 10 (Keanekaragaman minuman), variabel 11 (Keanekaragaman makanan pelengkap (sambal, kecap, dll)), variabel 16 (Kemudahan akses menuju lokasi (sering dilewati kendaraan, angkutan umum, dll)), variabel 17 (Kemudahan menemukan lokasi (papan nama *café* terlihat jelas, dll)), variabel 21 (Frekuensi pemasangan iklan melalui media sosial), variabel 28 (Kesopanan pelayan dalam melayani), variabel 29 (Kecepatan pelayan dalam melayani), variabel 33 (Keanekaragaman cara pembayaran (cash, debit, kredit, dll)), variabel 40 (Kondisi pencahayaan *café*), variabel 41 (Kesejukan ruangan *café*), variabel 42 Kualitas smoking area

(asap rokok tidak masuk ke daerah bebas rokok), variabel 44 (Kecukupan jumlah kursi dan meja yang disediakan), dan variabel 45 (Kenyamanan musik yang didengar di *café*). Sedangkan variabel lainnya memberikan keputusan Tolak Ho yang artinya konsumen merasa tidak puas terhadap kinerja OLD BIKE *café*.

##### 5. Strategi Pemasaran yang Sebaiknya Dilakukan oleh OLD BIKE *café*

- Sebaiknya pihak *café* mengganti kursi atau meja yang ada agar konsumen merasa lebih nyaman dan puas.
- Memberikan ruang untuk konsumen lewat pada lahan parkir.
- Memberikan para pelayan pelatihan dari pelayan senior sehingga mengerti cara untuk menanggapi dan melayani kebutuhan konsumen.
- Meningkatkan frekuensi penawaran diskon pada waktu tertentu dengan memberikan diskon untuk pelajar/mahasiswa yang membawa *student card* memberikan potongan harga pada hari dan jam yang sepi.
- Memasang *wall art* berisi *tagline* “Great coffee, Great food, Good Price”. berdasarkan *positioning* yang sudah dilakukan, kemudian melakukan perubahan tata letak dan penambahan beberapa *furniture* baru.
- Membuat menu untuk paket hemat yang terdiri atas satu jenis makanan dan satu jenis minuman.
- Melakukan pelatihan kepada pelayan untuk menyambut konsumen, berbicara dengan baik dan benar kepada konsumen, dan memasang *sticker* wilayah wajib senyum.
- Menggunakan peralatan makanan yang unik, menambahkan *garnish* untuk membentuk tampilan makanan yang unik, dan dilakukan pelatihan bagi *Chef*.
- Mengadakan kelas *latte art* pemula secara gratis untuk konsumen tetap yang memiliki kartu keanggotaan.
- Menambahkan *exhaust fan* sehingga sirkulasi udara di *café* menjadi lancar.

- Menyediakan meja dengan ukuran yang bervariasi dan kursi tambahan dengan tujuan untuk mengantisipasi banyaknya konsumen yang datang.
- Meningkatkan frekuensi pemasangan iklan di media sosial serta mengadakan kerja sama dengan akun media sosial yang tenar di kalangan masyarakat dan sering mengulas berbagai macam *café*, melakukan promosi melalui iklan bersponsor pada media sosial dan menggunggah media sosial secara konsisten.
- Sebaiknya pihak *café* membeli bahan – bahan minuman yang berkualitas untuk menghasilkan minuman yang rasanya nikmat.
- Menggunakan gelas yang berbeda sesuai dengan jenis minuman yang dipesan oleh konsumen, minuman dihias dengan menambahkan *garnish*, dan membuat katalog *design latte art*.
- Menambahkan hiasan, perabotan, dan *wall art* pada dinding.
- Melatih pelayan untuk menghafal menu beserta deskripsi singkat makanan dan minuman atau promosi yang ada.
- Menambahkan cara pembayaran dengan menggunakan kartu kredit.
- Menambahkan makanan pelengkap lainnya seperti mayonaise, merica, dan lain sebagainya.
- Meningkatkan frekuensi membersihkan *café*.
- Melakukan pembagian tugas pada Barista, dan menambahkan 1 orang untuk menangani bagian kasir.
- Menjaga kebersihan makanan dengan mencuci bahan makanan yang datang dan disimpan dalam tempat yang bersih, menggunakan alat – alat yang sebelumnya sudah dibersihkan dalam proses pengolahan makanan, *Chef* menggunakan sarung tangan dan masker saat mengolah makanan. Serta dalam menyajikan makanan menggunakan peralatan makan yang sudah dibersihkan terlebih dahulu.
- Membeli bahan – bahan makanan yang berkualitas untuk menghasilkan makanan yang rasanya nikmat.

- Menentukan harga yang ditawarkan dengan kualitas rasa minuman yang masih berada pada kisaran pengeluaran dan uang saku yang dimiliki konsumen.
- Membersihkan toilet setiap hari.
- Menjaga kebersihan minuman dengan menyimpan bahan minuman di tempat yang bersih dan terhindar dari cahaya matahari secara langsung, menggunakan alat – alat pembuat minuman dan peralatan minum yang sebelumnya sudah dibersihkan.
- Menjaga kebersihan peralatan makan dengan mencuci peralatan makan dengan bersih, peralatan makan ditaruh ditempat yang bersih pula dan mencuci dengan air yang benar – benar bersih.
- Sebaiknya pihak *café* menentukan harga yang ditawarkan dengan kualitas rasa makanan yang masih berada pada kisaran pengeluaran dan uang saku yang dimiliki konsumen.
- Sebaiknya pihak *café* menentukan harga yang ditawarkan dengan porsi minuman yang masih terjangkau oleh konsumen.
- Sebaiknya pihak *café* menentukan harga yang ditawarkan dengan porsi makanan yang masih terjangkau oleh konsumen.
- Pelayan saling bergantian untuk menjaga kasir dalam waktu tertentu, sehingga diharapkan dapat meminimasi kesalahan perhitungan tagihan pembayaran.
- Pelayan harus memperhatikan hasil cetakan struk pembelian dan tinta dari *printer*. Jika tinta akan habis dengan segera mengisi ulang tinta ke dalam *printer*, agar perhitungan di dalam struk yang sudah dicetak dapat terlihat jelas oleh konsumen.
- Pelayan harus menjaga seragam yang digunakan agar tetap rapih.
- Mempertahankan konsistensi takaran porsi makanan yaitu dengan menggunakan mangkok atau cup plastik.



- Mempertahankan kemampuan komunikasi pelayan dengan berlatih menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga pelayan dapat menyampaikan perkataannya dengan baik kepada konsumen.
- Mempertahankan konsistensi takaran porsi minuman dengan menggunakan gelas takaran.
- Mempertahankan kinerja pada variabel kesopanan pelayan, kemudahan akses menuju lokasi (sering dilewati kendaraan, angkutan umum, dll), keanekaragaman minuman, kemudahan menemukan lokasi (papan nama *café* terlihat jelas), keanekaragaman makanan, dan kesejukan ruangan *café*.

## 6.2 Saran

### 6.2.1 Saran Untuk Pihak *Café*

Berikut adalah saran yang dapat disampaikan kepada pihak OLD BIKE *café* untuk dapat mencapai omzet yang sudah ditetapkan dan saran untuk penelitian selanjutnya :

- Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada faktor – faktor yang masih tertinggal dibandingkan dengan pesaing.
- Mempertahankan faktor – faktor yang unggul dibandingkan dengan pesaing.

### 6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah saran untuk penelitian selanjutnya dikemudian hari :

- Melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat mengenai merk dari OLD BIKE *café*.
- Untuk promosi melalui media sosial, sebaiknya ditanyakan kepada responden apakah pernah melihat Instagram dari OLD BIKE *café*.
- Menghindari penggunaan kata konsumen tidak tetap/coba – coba karena memiliki makna yang berbeda.
- Dalam menentukan pesaing, sebaiknya memilih lebih dari satu pesaing.