

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Redondo Café: (diperoleh dari hasil pengolahan data tingkat kepentingan kuesioner pendahuluan)
 - Kebersihan makanan yang disajikan
 - Kebersihan minuman yang disajikan
 - Keanekaragaman menu makanan yang ditawarkan
 - Keanekaragaman menu minuman yang ditawarkan
 - Kesegaran bahan makanan yang digunakan
 - Kesegaran bahan minuman yang digunakan
 - Kemenarikan penyajian makanan
 - Kemenarikan penyajian minuman
 - Kesesuaian makanan yang disajikan dengan yang ditawarkan di menu
 - Kesesuaian minuman yang disajikan dengan yang ditawarkan di menu
 - Kelezatan rasa makanan
 - Kelezatan rasa minuman
 - Kesesuaian harga dengan kualitas makanan
 - Kesesuaian harga dengan kualitas minuman
 - Kesesuaian harga dengan porsi makanan
 - Kesesuaian harga dengan porsi minuman
 - Kemudahan dalam menemukan lokasi café (papan nama yang jelas)

- Kemudahan konsumen dalam menjangkau lokasi café dengan transportasi umum
- Frekuensi promosi pada waktu/acara tertentu
- Frekuensi promosi melalui media sosial
- Kemenarikan bentuk promosi yang ditawarkan
- Kemenarikan promosi melalui media sosial
- Kekinian informasi di media social
- Pengetahuan pelayan mengenai menu yang ditawarkan
- Keramahan karyawan (pelayan & kasir) saat melayani konsumen
- Kesopanan karyawan saat melayani konsumen
- Kejujuran karyawan saat melayani konsumen
- Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
- Keterbukaan pihak café untuk menerima kritik dan saran
- Kerapihan karyawan dalam berpenampilan
- Kecepatan waktu dalam penyajian pesanan
- Kemudahan dalam memesan makanan
- Kemudahan dalam proses pembayaran (cash,debit, dll)
- Ketepatan kasir dalam menghitung
- Ketepatan penyajian makanan/minuman dengan pesanan
- Kejelasan daftar menu yang ada
- Kebersihan alat makan yang digunakan
- Kenyamanan meja yang digunakan
- Kenyamanan kursi yang digunakan
- Kemenarikan desain café
- Kebersihan wastafel
- Kelancaran sirkulasi udara café
- Pencahayaan ruang cafe
- Kebersihan cafe
- Kecepatan akses wifi
- Kesejukan suhu ruangan café

- Kecukupan area parkir yang tersedia
- Keamanan area parkir
- Kebersihan toilet café
- Kualitas pembatas antara ruang non *smoking* dan *smoking* area
- Kualitas musik yang ditawarkan
- Sarana hiburan yang ditawarkan (buku/majalah ,permainan katu, *board game*, dll)

2. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi Redondo Café

➤ *Segmentation:*

- Segmentasi berdasarkan geografis:
 - Tempat tinggal/wilayah
- Segmentasi berdasarkan demografis:
 - Jenis kelamin
 - Usia
 - Pekerjaan/profesi
 - Penghasilan/uang saku
- Segmentasi berdasarkan psikografis:
 - Tujuan kedatangan ke café
 - Menu yang biasa dipesan
 - Jenis makanan yang disukai
 - Jenis minuman yang disukai
 - Jenis musik yang sering didengar
 - Jenis hiburan café yang disukai
- Segmentasi berdasarkan perilaku:
 - Sumber informasi mengenai Redondo Cafe
 - Frekuensi kedatangan ke Redondo Café
 - Waktu kedatangan

- Jumlah uang yang dikeluarkan dalam 1x kedatangan ke café
- Kedatangan bersama
- Media sosial yang sering digunakan
- Saluran radio yang sering didengar

➤ *Targeting:*

Hasil *targeting* yang didapatkan:

- Jenis kelamin : pria dan perempuan
- Usia: 17 tahun \leq usia $<$ 24 tahun
- Lokasi tempat tinggal Bandung Tengah
- Pekerjaannya pelajar/mahasiswa
- Uang saku: Rp 1.000.000 \leq uang saku $<$ Rp 3.000.000
- Pengeluaran per orang Rp. 20.000 $<$ biaya \leq Rp. 40.000
- Tujuan datang ke Redondo Café untuk makan/minum dan bersosialisasi
- Menu yang sering dipesan: menu paket (makanan + minuman)

Dari target Redondo Café yang telah diusulkan dapat diberikan *positioning*-nya yaitu sebagai café yang memiliki harga yang murah dan nyaman sebagai tempat untuk makan dan bersosialisasi. Adapun slogan yang dapat digunakan untuk mewakili Redondo Café adalah **“Hemat Harganya, Ramah Pelayanannya, Ya Cuma di Redondo Café.”**

3. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, didapatkan bahwa nilai rata-rata penilaian tingkat kinerja Redondo Café sebesar 3.06. Dimana angka 3 menunjukkan tingkat kinerja yang baik, namun tingkat kinerja Redondo Café belum baik secara maksimal karena terdapat beberapa variabel yang memiliki nilai dibawah skala 3.

4. Minat konsumen untuk datang kembali ke Redondo Café diketahui melalui hasil kuesioner yang disebarakan sebelumnya dengan hasil sebagai berikut: 10% sangat tidak setuju, 43% tidak setuju, 40% setuju, 7% sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan, bahwa minat datang kembali konsumen masih berada dibawah 50% atau belum minat untuk datang kembali.
5. Berdasarkan pengolahan data menggunakan model regresi berganda, didapatkan bahwa adanya hubungan yang linear antara strategi bauran pemasaran dengan minat datang kembali. Berdasarkan regresi berganda, diketahui terdapat 8 variabel yang mempengaruhi minat datang kembali konsumen, yaitu:
 - X_{25} (Keramahan karyawan (pelayan & kasir) saat melayani konsumen)
 - X_{37} (Kebersihan alat makan yang digunakan)
 - X_{38} (Kenyamanan meja yang digunakan)
 - X_{51} (Kualitas musik yang ditawarkan)
 - X_{36} (Kejelasan daftar menu yang ada)
 - X_{21} (Kemenarikan bentuk promosi yang ditawarkan)
 - X_4 (Keanekaragaman menu minuman yang ditawarkan)
 - X_{20} (Frekuensi promosi melalui sosial media (facebook, instagram, path))
6. Usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada Redondo Café agar dapat meningkatkan minat datang kembali konsumen, yaitu:
 - Pihak Redondo Café lebih sering meng-*update* informasi promosi melalui sosial media yang dimiliki, yaitu facebook, path, dan isntagram. Pada era ini hampir semua orang memiliki akun di salah satu media sosial tersebut, serta penyebaran informasi pada media sosial sangat cepat sehingga media sosial sangat efektif digunakan sebagai media promosi.

- Membuat daftar menu yang jelas dengan mencantumkan nama makanan/minuman yang disertai dengan harga dan foto dari masing-masing makanan/minuman tersebut, memilih perpaduan warna dan tulisan yang tepat agar bisa terbaca dengan jelas.
- Membuat promosi yang kekinian yang bisa merangsang/mendorong pelanggan baru, serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan menjual lebih banyak kepada pelanggan lama.
- Menerapkan 3S yaitu senyum, salam, dan sapa untuk meningkatkan keramahan karyawan.
- Memperhatikan kebersihan piring, sendok, garpu, dan gelas.
- Memperbanyak jenis minuman yang baru sesuai dengan minuman favorit konsumen.
- Mengatur volume musik yang sesuai, tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu pelan tetapi masih bisa di dengar dan tidak mengganggu kenyamanan konsumen.
- membuat tinggi meja dan kursi makan yang sesuai dan memperhitungkan besarnya ukuran meja.

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Redondo Café, yaitu:

- Sebaiknya Redondo Café lebih memperhatikan menu yang ditawarkan apakah akan tetap ada atau tidak dimana perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.
- Mempertimbangkan kembali target pendapatan yang ditetapkan, apakah sudah tepat atau belum karena pada kenyataannya sejak awal berdiri hingga saat ini Redondo Café belum pernah mencapai target pendapatan.