

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

**1. Variabel yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Rumah Makan Taliwang adalah sebagai berikut:**

- Variasi menu makanan yang disajikan (Variabel 1)
- Variasi menu minuman yang disajikan (Variabel 2)
- Kebersihan makanan yang disajikan (Variabel 3)
- Kebersihan minuman yang disajikan (Variabel 4)
- Keanekaragaman makanan pendukung (seperti: sambal merah, sambal hijau, lalapan, dll) (variabel 5)
- Keanekaragaman cara memasak ayam yang ditawarkan (variabel 6)
- Tingkat kepedasan dari bumbu taliwang (level 1, level 2, dst) (variabel 7)
- Rasa makanan yang disajikan (variabel 8)
- Rasa minuman yang disajikan (variabel 9)
- Kesegaran bahan makanan yang disajikan (variabel 10)
- Kesegaran bahan minuman yang disajikan (variabel 11)
- Variasi paket makanan yang tersedia (variabel 13)
- Kejelasan isi dari menu makanan (variabel 14)
- Kesesuaian harga dengan makanan yang disajikan (variabel 15)
- Keseuaian harga dengan minuman yang disajikan (variabel 16)
- Lokasi rumah makan strategis (jangkauan yang mudah, adanya akses transportasi umum) (variabel 17)
- Luasnya tempat parkir (variabel 18)
- Kejelasan papan nama rumah makan (variabel 19)
- Promosi melalui media cetak (brosur, selebaran, spanduk) (variabel 20)
- Promosi melalui media sosial (variabel 21)
- Promosi pada waktu tertentu (variabel 22)

- Keramahan karyawan (variabel 23)
- Kesopanan karyawan (variabel 24)
- Kerapihan penampilan karyawan (variabel 25)
- Pengetahuan karyawan tentang menu makanan dan minuman (variabel 26)
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen (variabel 27)
- Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman (variabel 28)
- Kecepatan pelayanan konsumen (variabel 29)
- Ketepatan antara penyajian makanan dan minuman yang dipesan konsumen dengan yang disajikan (variabel 30)
- Alternatif pembayaran selain *cash* (kartu kredit, debit) (variabel 31)
- Kecepatan waktu pesan-antar untuk *delivery* (variabel 32)
- Kejelasan nota pembelian (variabel 33)
- Kecepatan proses pembayaran (variabel 34)
- Kebersihan rumah makan (variabel 35)
- Kebersihan peralatan makan (variabel 36)
- Kelengkapan peralatan makan (variabel 37)
- Temperatur udara dalam rumah makan (variabel 38)
- Kecukupan meja dan kursi yang tersedia (variabel 39)
- Tempat parkir yang memadai (variabel 40)
- Kenyamanan suasana saat makan di rumah makan (variabel 41)
- Penataan posisi meja dan kursi di rumah makan (variabel 42)

## **2. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dari Rumah Makan Taliwang Lombok**

Berdasarkan hasil pengolahan IPA didapatkan hasil bahwa:

- Tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja rendah dari Rumah Makan Taliwang Lombok terdapat pada variabel:
  1. Variabel 1  
Variasi menu makanan yang disajikan
  2. Variabel 10

Kesegaran bahan makanan yang disajikan

3. Variabel 15

Kesesuaian harga dengan makanan yang disajikan

4. Variabel 19

Kejelasan papan nama rumah makan

5. Variabel 40

Tempat parkir yang memadai

- Tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja tinggi dari Rumah Makan Taliwang Lombok terdapat pada variabel:

1. Variabel 2

Variasi menu minuman yang disajikan

2. Variabel 3

Kebersihan makanan yang disajikan

3. Variabel 4

Kebersihan minuman yang disajikan

4. Variabel 5

Keanekaragaman makanan pendukung (seperti: sambal merah, lalapan, dll)

5. Variabel 8

Rasa makanan yang disajikan

6. Variabel 9

Rasa minuman yang disajikan

7. Variabel 11

Kesegaran bahan minuman yang disajikan

8. Variabel 23

Keramahan karyawan

9. Variabel 24

Kesopanan karyawan

10. Variabel 25

Kerapihan penampilan karyawan

## 11. Variabel 26

Pengetahuan karyawan tentang menu makanan dan minuman

## 12. Variabel 27

Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen

## 13. Variabel 28

Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman

## 14. Variabel 35

Kebersihan rumah makan

## 15. Variabel 36

Kebersihan peralatan makan

## 16. Variabel 38

Temperatur udara dalam rumah makan

- Tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja rendah dari Rumah Makan Taliwang Lombok terdapat pada variabel:

## 1. Variabel 14

Kejelasan isi dari menu makanan

## 2. Variabel 16

Kesesuaian harga dengan minuman yang disajikan

## 3. Variabel 18

Luasnya tempat parkir

## 4. Variabel 33

Kejelasan nota pembelian

## 5. Variabel 41

Kenyamanan suasana saat makan dirumah makan

## 6. Variabel 42

Penataan posisi meja dan kursi dirumah makan

- Tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi dari Rumah Makan Taliwang Lombok terdapat pada variabel:

1. Variabel 6

Keanekaragaman cara memasak ayam yang ditawarkan

2. Variabel 13

Variasi paket makanan yang tersedia

3. Variabel 17

Lokasi rumah makan strategis (Jangkauan yang mudah, adanya akses transportasi umum)

4. Variabel 29

Kecepatan pelayanan konsumen

5. Variabel 30

Ketepatan antara penyajian makanan dan minuman yang dipesan konsumen dengan yang disajikan

6. Variabel 32

Kecepatan waktu pesan-antar *delivery*

7. Variabel 34

Kecepatan proses pembayaran

8. Variabel 37

Kelengkapan peralatan makan

9. Variabel 39

Kecukupan meja dan kursi yang tersedia

### 3. Posisi Rumah Makan Taliwang Lombok Dibandingkan Pesaing

Berdasarkan hasil pengolahan CA didapatkan hasil bahwa variabel yang menjadi keunggulan Rumah Makan Taliwang Lombok dibandingkan pesaing adalah sebagai berikut:

- Kebersihan makanan yang disajikan (Variabel 3)
- Kebersihan minuman yang disajikan (Variabel 4)
- Keanekaragaman cara memasak ayam yang ditawarkan (variabel 6)
- Rasa makanan yang disajikan (variabel 8)

- Rasa minuman yang disajikan (variabel 9)
- Kesegaran bahan makanan yang disajikan (variabel 10)
- Kesegaran bahan minuman yang disajikan (variabel 11)
- Kesesuaian harga dengan makanan yang disajikan (variabel 15)
- Keseuaian harga dengan minuman yang disajikan (variabel 16)
- Lokasi rumah makan strategis (jangkauan yang mudah, adanya akses transportasi umum) (variabel 17)
- Keramahan karyawan (variabel 23)
- Kesopanan karyawan (variabel 24)
- Pengetahuan karyawan tentang menu makanan dan minuman (variabel 26)
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen (variabel 27)
- Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman (variabel 28)
- Kecepatan pelayanan konsumen (variabel 29)
- Ketepatan antara penyajian makanan dan minuman yang dipesan konsumen dengan yang disajikan (variabel 30)
- Kejelasan nota pembelian (variabel 33)
- Kecepatan proses pembayaran (variabel 34)
- Kebersihan rumah makan (variabel 35)
- Kebersihan peralatan makan (variabel 36)
- Kelengkapan peralatan makan (variabel 37)
- Temperatur udara dalam rumah makan (variabel 38)
- Penataan posisi meja dan kursi di rumah makan (variabel 42)

Sedangkan variabel yang tertinggal dibandingkan pesaing adalah sebagai berikut:

- Variasi menu makanan yang disajikan (Variabel 1)
- Variasi menu minuman yang disajikan (Variabel 2)
- Keanekaragaman makanan pendukung (seperti: sambal merah, sambal hijau, lalapan, dll) (variabel 5)
- Variasi paket makanan yang tersedia (variabel 13)

- Kejelasan isi dari menu makanan (variabel 14)
- Luasnya tempat parkir (variabel 18)
- Kejelasan papan nama rumah makan (variabel 19)
- Kerapihan penampilan karyawan (variabel 25)
- Kecukupan meja dan kursi yang tersedia (variabel 39)
- Tempat parkir yang memadai (variabel 40)
- Kenyamanan suasana saat makan di rumah makan (variabel 41)

#### **4. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Rumah Makan Taliwang Lombok**

Berdasarkan hasil pengujian IPA, CA, dan Uji hipotesis didapatkan hasil bahwa konsumen tidak puas terhadap semua variabel. Variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- Variasi menu makanan yang disajikan (Variabel 1)
- Variasi menu minuman yang disajikan (Variabel 2)
- Kebersihan makanan yang disajikan (Variabel 3)
- Kebersihan minuman yang disajikan (Variabel 4)
- Keanekaragaman makanan pendukung (seperti: sambal merah, sambal hijau, lalapan, dll) (variabel 5)
- Keanekaragaman cara memasak ayam yang ditawarkan (variabel 6)
- Rasa makanan yang disajikan (variabel 8)
- Rasa minuman yang disajikan (variabel 9)
- Kesegaran bahan makanan yang disajikan (variabel 10)
- Kesegaran bahan minuman yang disajikan (variabel 11)
- Variasi paket makanan yang tersedia (variabel 13)
- Kejelasan isi dari menu makanan (variabel 14)
- Kesesuaian harga dengan makanan yang disajikan (variabel 15)
- Kesesuaian harga dengan minuman yang disajikan (variabel 16)
- Lokasi rumah makan strategis (jangkauan yang mudah, adanya akses transportasi umum) (variabel 17)

- Luasnya tempat parkir (variabel 18)
- Kejelasan papan nama rumah makan (variabel 19)
- Keramahan karyawan (variabel 23)
- Kesopanan karyawan (variabel 24)
- Kerapihan penampilan karyawan (variabel 25)
- Pengetahuan karyawan tentang menu makanan dan minuman (variabel 26)
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen (variabel 27)
- Kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman (variabel 28)
- Kecepatan pelayanan konsumen (variabel 29)
- Ketepatan antara penyajian makanan dan minuman yang dipesan konsumen dengan yang disajikan (variabel 30)
- Kecepatan waktu pesan-antar untuk *delivery* (variabel 32)
- Kejelasan nota pembelian (variabel 33)
- Kecepatan proses pembayaran (variabel 34)
- Kebersihan rumah makan (variabel 35)
- Kebersihan peralatan makan (variabel 36)
- Kelengkapan peralatan makan (variabel 37)
- Temperatur udara dalam rumah makan (variabel 38)
- Kecukupan meja dan kursi yang tersedia (variabel 39)
- Tempat parkir yang memadai (variabel 40)
- Kenyamanan suasana saat makan di rumah makan (variabel 41)
- Penataan posisi meja dan kursi di rumah makan (variabel 42)

##### **5. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Rumah Makan Taliwang Lombok**

- *Segmentation*
  1. Tinggal di Bandung Barat
  2. Usia 26-40 tahun
  3. Pekerjaan sebagai pekerja
  4. Penghasilan Rp 2.600.000,00 – Rp 4.999.999,00

5. Datang ke Taliwang Lombok dengan tujuan untuk makan ditempat
6. Datang ke Taliwang Lombok dengan keluarga
7. Alasan memilih Rumah Makan Taliwang Lombok karena dekat rumah
8. Pengeluaran per orang yang dikeluarkan untuk makan dan minum sebesar Rp 30.000,00 – Rp 45.000,00
9. Mengetahui keberadaan Taliwang Lombok dari keluarga
10. Menu ayam yang paling sering dipesan oleh konsumen
11. Ayam jenis taliwang yang sering dibeli
12. Konsumen menyukai bumbu taliwang
13. Menyukai bumbu taliwang karena rasa yang khas
14. Konsumen mau mencoba masakan dengan olahan bumbu taliwang
15. Paket nasi+makanan+minuman yang disukai
16. Hari kunjungan ke Taliwang Lombok adalah hari minggu
17. Jam kedatangan ke Taliwang Lombok  $pk\ 10.00 \leq jam \leq pk\ 13.00$
18. Media yang paling sering digunakan adalah instagram
19. Suka menggunakan wifi ketika makan di sebuah rumah makan
20. Menyukai lagu yang sedang populer ketika berada di Taliwang Lombok

- *Targeting*

Berdasarkan hasil pengolahan segmentasi diatas, maka Rumah Makan Taliwang Lombok dapat menentukan target pasar yang ditujunya. Target pasar dari Rumah Makan Taliwang Lombok yaitu:

1. Bertempat tinggal di daerah Bandung Barat
2. Usia 26-40 tahun
3. Pekerjaan sebagai pekerja
4. Memiliki penghasilan sebesar Rp 2.600.000,00 – Rp 4.999.999,00
5. Tujuan datang ke Rumah Makan Taliwang Lombok dengan makan di tempat
6. Datang ke Rumah Makan Taliwang Lombok bersama dengan keluarga
7. Pengeluaran per orang untuk makan dan minum sebesar Rp 30.000,00 – Rp 45.000,00

8. Suka bumbu taliwang
9. Jenis paket yang disukai nasi+makanan+minuman
10. Datang ke Taliwang Lombok hari minggu
11. Datang ke Taliwang Lombok jam pk  $10.00 \leq \text{jam} \leq 13.00$
12. Media sosial yang digunakan instagram
13. Suka menggunakan wifi
14. Lagu yang paling disukai ketika berada di Taliwang Lombok adalah lagu yang sedang populer

- *Positioning*

- Kondisi saat ini: berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, informasi yang didapatkan mengenai Rumah Makan Taliwang lombok adalah:
- Kondisi saat ini: berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, informasi yang didapatkan mengenai Rumah Makan Taliwang lombok adalah rumah makan yang menyediakan makanan khas lombok yaitu ayam taliwang dan peleceng kangkung.
- Berdasarkan hasil pengolahan *Correspondence Analysis* (CA) didapatkan keunggulan dari Rumah Makan Taliwang Lombok dibandingkan Rumah Makan Taliwang Bersaudara yaitu:
  1. Produk: kebersihan makanan dan minuman yang disajikan, keanekaragaman cara memasak ayam yang ditawarkan, rasa makanan dan minuman yang disajikan, dan kesegaran bahan makanan dan minuman.
  2. Harga: kesesuaian harga dengan makanan dan minuman yang disajikan.
  3. Lokasi: Strategis.
  4. Pelayanan: pengetahuan karyawan tentang makanan dan minuman, ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan waktu penyajian makanan dan minuman, kecepatan pelayanan konsumen, dan ketepatan antara penyajian makanan dan minuman yang dipesan konsumen dengan yang disajikan.
  5. Proses: kejelasan nota pembelian dan kecepatan proses pembayaran.

6. Lingkungan fisik: kebersihan rumah makan, kebersihan peralatan makan, kelengkapan peralatan makan, temperatur udara dalam rumah makan, dan penataan posisi meja dan kursi di rumah makan.

➤ *Positioning* usulan dibuat berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, kuesioner, dan keunggulan yang dimiliki Rumah Makan Taliwang Lombok. Berdasarkan hasil kuesioner yang menjadi alasan konsumen datang ke Rumah Makan Taliwang Lombok selain dari lokasinya yang dekat rumah tetapi juga dari segi rasa. Selain itu, melihat beberapa keunggulan yang dimiliki Rumah Makan Taliwang Lombok yaitu dari segi rasa dan harga maka *positioning* usulan untuk Rumah Makan Taliwang Lombok adalah Rumah Makan Taliwang yang menyediakan citarasa yang khas dengan harga yang terjangkau dengan memberikan slogan "Taliwang Lombok enak dimulut, enak di kantong"

#### **6. Usulan agar penjualan di Rumah Makan Taliwang Lombok Meningkat**

1. Usulan untuk variasi menu makanan: menyajikan menu masakan baru dengan olahan bumbu taliwang.
2. Usulan untuk papan nama: dibuat arah menyamping dari jalur lalu lintas kendaraan dan dibuat tampak 2 arah sehingga jalur kendaraan yang lewat dapat jelas melihat keberadaan dari Rumah Makan Taliwang Lombok.
3. Usulan untuk tempat parkir yang memadai: sebaiknya pemilik Rumah Makan Taliwang Lombok bekerja sama dengan kepolisian sehingga mempunyai parkir khusus yang diberi pembatas sehingga konsumen dari Rumah Makan Taliwang Lombok tidak kesulitan untuk mencari parkir.
4. Usulan untuk kejelasan isi dari menu makanan: menambah keterangan harga dan penjelasan produk.
5. Usulan untuk kenyamanan suasana saat di rumah makan: Rumah Makan Taliwang Lombok menambah fasilitas wifi dan memutar lagu yang sedang populer.
6. Usulan untuk variasi paket makanan yang tersedia: menyediakan menu paket nasi+makanan+minuman.

7. Usulan untuk kesesuaian harga dengan makanan yang disajikan: membuat menu paket yang dengan kisaran harga Rp 30.000,00 – Rp. 45.000,00 yang sudah termasuk minuman.
8. Usulan untuk kesegaran bahan makanan yang disajikan: pemilik harus memastikan dengan baik kesegaran dari bahan makanannya dengan cara memeriksa jangka waktu pembelian bahan makanan dan memeriksa kondisi bahan makanan.
9. Usulan untuk rasa minuman: sebaiknya Rumah Makan Taliwang Lombok menetapkan standarisasi rasa untuk setiap minumannya misalkan dengan cara memberi keseragaman ukuran untuk gula dan air yang diberikan.
10. Usulan untuk rasa makanan: sebaiknya Rumah Makan Taliwang Lombok menetapkan standarisasi rasa untuk setiap makanannya misalkan dengan cara memberi keseragaman ukuran untuk setiap bumbu-bumbu yang digunakannya.
11. Usulan untuk temperatur udara dalam rumah makan: pemilik menambah kipas angin atau pendingin ruangan (AC).
12. Usulan untuk kebersihan peralatan makan: mengganti dengan tempat penyimpanan yang tertutup.
13. Usulan untuk kebersihan makanan yang disajikan: menjaga agar tirai selalu dalam keadaan tertutup dengan baik setelah digunakan sehingga tidak ada lalat yang dapat masuk kedalam tirai tersebut.
14. Usulan untuk ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen: untuk meningkatkan ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen diharapkan karyawan tidak main *gadget* saat ada konsumen di rumah makan dan selalu ada minimal 1 orang karyawan yang *standby* di depan sehingga dapat merespon dengan cepat apabila ada konsumen yang datang.
15. Usulan untuk kesegaran bahan minuman yang disajikan: pemilik harus memastikan dengan baik kesegaran dari bahan minumannya dengan cara memeriksa kondisi bahan minuman seperti buah apakah buruk atau tidaknya.

16. Usulan untuk menjaga kebersihan rumah makan: karyawan menyapu dan mengepel rumah makan sebelum buka dan membersihkan meja makan setelah konsumen meninggalkan tempat.
17. Usulan untuk kejelasan nota pembelian: memperjelas penulisan angka di nota pembelian dan apabila terjadi salah mengganti dengan nota pembelian yang baru.
18. Usulan untuk penataan posisi meja dan kursi di rumah makan: 1 bagian meja dipindahkan ke arah dalam dan ditukar posisinya dengan meja kasir. Sehingga orang yang makan di tempat tersebut tidak berhadapan langsung dengan jalanan dan tidak terkena debu jalanan.

Usulan terhadap variabel-variabel yang belum diterapkan oleh Rumah Makan Taliwang Lombok:

1. Usulan untuk tingkat kepedasan dari bumbu taliwang (Level 1, Level 2, dll): sebaiknya Rumah Makan Taliwang Lombok menerapkan adanya tingkat kepedasan (level 1, level 2, dll) sehingga dapat menimbulkan daya tarik yang dapat membuat konsumen lebih sering datang ke Rumah Makan Taliwang Lombok.
2. Usulan untuk promosi melalui media cetak (brosur, selebaran, spanduk): sebaiknya Rumah Makan Taliwang Lombok dapat melakukan promosi melalui media cetak untuk dapat meningkatkan penjualan agar lebih banyak lagi orang dapat mengetahui keberadaan dari Rumah Makan Taliwang Lombok.
3. Usulan untuk promosi melalui media sosial: sebaiknya pemilik Rumah Makan Taliwang Lombok dapat melakukan promosi melalui media sosial karena hal ini dinilai memiliki keuntungan yaitu dapat meningkatkan penjualan selain itu tidak mengeluarkan biaya yang besar untuk mempromosikannya hanya melalui jaringan internet.
4. Usulan untuk promosi pada waktu tertentu: sebaiknya pemilik Rumah Makan Taliwang Lombok menyediakan promosi pada waktu tertentu seperti contoh memberikan diskon 10% untuk pembelian paket makanan

tertentu pada jam tertentu atau gratis penambahan nasi pada jam tertentu sehingga hal ini dapat menarik perhatian konsumen untuk datang.

5. Usulan untuk alternatif pembayaran selain *cash* (kartu kredit, debit): ada baiknya pemilik Rumah Makan Taliwang Lombok bekerja sama dengan bank untuk menyediakan fasilitas debit/kredit sehingga dapat memberikan kemudahan untuk konsumen yang makan apabila tidak membawa uang *cash* lebih.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang diajukan untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisa SWOT kepada pemilik Rumah Makan Taliwang Lombok untuk pertimbangan jangka panjang.
2. Melakukan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.