

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data, analisis dan usulan yang telah, maka pada tahap ini dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor yang dianggap Penting oleh Konsumen dalam Memilih Tempat Makan Ramen

a. Product

- Rasa makanan yang dihidangkan
- Rasa minuman yang dihidangkan
- Variasi jenis kuah ramen yang ditawarkan
- Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan
- Variasi tingkat kepedasan kuah ramen yang ditawarkan
- Kebersihan makanan yang dihidangkan
- Kebersihan minuman yang dihidangkan
- Kesegaran bahan-bahan yang digunakan
- Kemenarikan penyajian menu

b. Price

- Kesesuaian harga makanan dengan makanan yang disajikan
- Kesesuaian harga minuman dengan minuman yang disajikan

c. Place

- Kemudahan menjangkau lokasi dengan kendaraan
- Kemudahan menjangkau lokasi dengan angkutan umum
- Kejelasan papan nama tempat makan

d. Promotion

- Kemenarikan promosi atau iklan melalui media elektronik
- Kemenarikan promosi atau iklan melalui media sosial
- Frekuensi promo discount

e. People

- Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- Kerapihan dan keseragaman karyawan dalam berpakaian
- Kemampuan waiter/ waitress dalam menjelaskan menu
- Kepekaan karyawan dalam melayani konsumen

f. Process

- Kecepatan karyawan dalam melayani proses pemesanan
- Kecepatan waktu menghadirkan makanan dan minuman
- Ketepatan menu yang dihadirkan dengan pesanan
- Kecepatan karyawan dalam melayani proses pembayaran
- Keanekaragaman alternatif fasilitas pembayaran
- Ketepatan perhitungan bill saat proses pembayaran
- Ketepatan perhitungan uang kembalian saat proses pembayaran

g. Physical evidence

- Kebersihan tempat makan
- Kebersihan peralatan makan yang digunakan
- Kebersihan bumbu pelengkap (kecap, sambal)
- Kemenarikan desain interior tempat makan
- Kecukupan meja dan kursi
- Pencahayaan tempat makan
- Kelancaran sirkulasi udara tempat makan
- Kualitas music yang tersedia
- Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
- Kemudahan untuk mendapat tempat parkir
- Kebersihan toilet
- Kecepatan wifi yang tersedia
- Kualitas pembatas antar ruang smoking/ no smoking
- Kecukupan tempat parkir

2. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sesuai bagi Yagami Ramen House

Tabel 6.1
Segmentation dan Targetting Yagami Ramen House

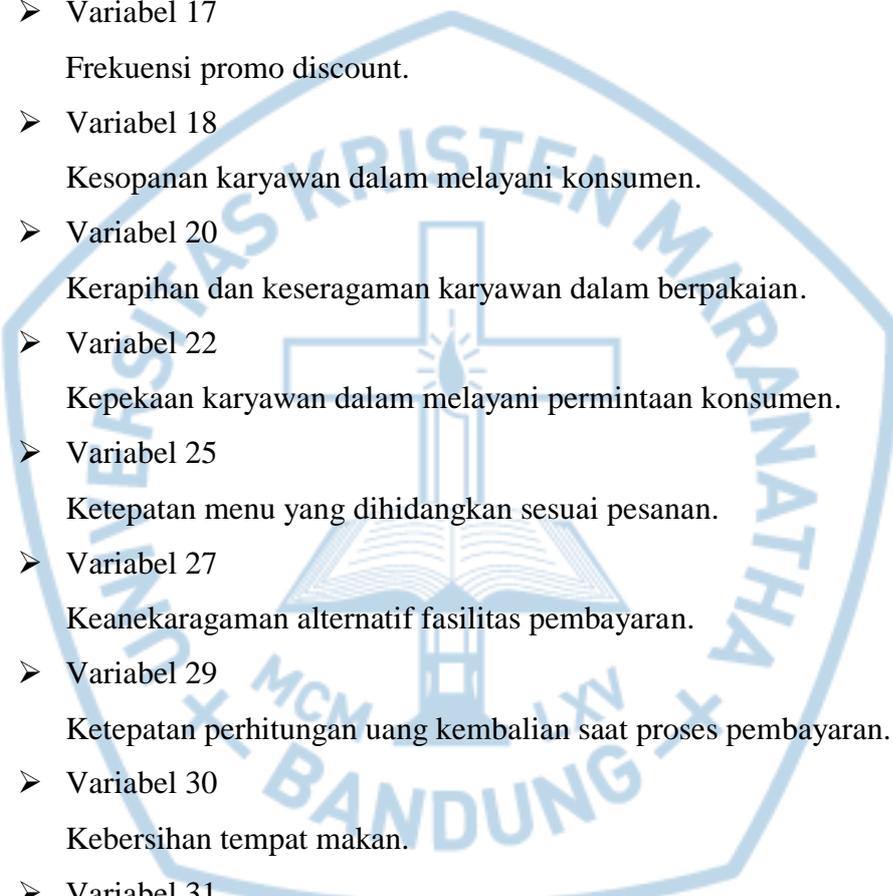
Segmentasi	No	Atribut	Targetting
Demografis	1	Jenis Kelamin	Wanita
	2	Usia	18 tahun \leq usia \leq 23 tahun
	3	Pekerjaan	Pelajar/ mahasiswa
	4	Penghasilan/ uang saku	Rp.1.000.000 \leq Uang Saku < Rp.2.000.000
Geografis	5	Lokasi tempat tinggal	Bandung Utara
Psikografis	6	Kartu debit/ kredit yang sering digunakan	Kartu BNI
	7	Tujuan kedatangan	Makan di tempat
	8	Datang ke Yagami bersama	Teman
	9	Sumber Informasi mengenai Yagami Ramen House	Rekomendasi dari teman
	10	Media sosial yang paling sering digunakan	Instagram
	11	Saluran radio yang paling sering didengarkan	Radio Prambors
Perilaku	12	Situr E-voucher yang sering digunakan	E-voucher
	13	Menu yang sering dipesan	Ramen
	14	Frekuensi kedatangan	1-2 kali
	15	Alasan memilih Yagami Ramen House	Tempat yang nyaman

Dari target Yagami Ramen House yang telah diusulkan dan melihat keunggulan Yagami Ramen House dibandingkan dengan pesaing, dapat diberikan positioning yaitu sebagai ramen house dengan tempat yang nyaman untuk nongkrong/ hangout bersama teman-teman. Selain itu Yagami juga bias menggunakan slogan “Harga AMAN, Tempat NYAMAN, Perut KENYANG!”

3. Peringkat Yagami Ramen House Dibanding Tempat Makan Ramen Lainnya

Berikut ini merupakan variabel-variabel yang dianggap unggul oleh konsumen

- Variabel 1
Rasa makanan yang dihidangkan.
- Variabel 3
Variasi jenis kuah ramen yang ditawarkan.
- Variabel 7
Kebersihan makanan yang dihidangkan.
- Variabel 8

- 
- Kebersihan minuman yang dihidangkan.
 - Variabel 10
Kemenarikan penyajian menu.
 - Variabel 14
Kejelasan papan nama tempat makan.
 - Variabel 16
Kemenarikan promosi atau iklan melalui media sosial.
 - Variabel 17
Frekuensi promo discount.
 - Variabel 18
Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.
 - Variabel 20
Kerapihan dan keseragaman karyawan dalam berpakaian.
 - Variabel 22
Kepekaan karyawan dalam melayani permintaan konsumen.
 - Variabel 25
Ketepatan menu yang dihidangkan sesuai pesanan.
 - Variabel 27
Keanekaragaman alternatif fasilitas pembayaran.
 - Variabel 29
Ketepatan perhitungan uang kembalian saat proses pembayaran.
 - Variabel 30
Kebersihan tempat makan.
 - Variabel 31
Kebersihan peralatan makan yang digunakan.
 - Variabel 32
Kebersihan bumbu pelengkap (kecap, sambal).
 - Variabel 33
Kemenarikan desain interior tempat makan.
 - Variabel 34
Kecukupan meja dan kursi.

- Variabel 35
Pencahayaannya tempat makan.
- Variabel 36
Kelancaran sirkulasi udara tempat makan.
- Variabel 38
Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
- Variabel 43
Kecukupan tempat parkir.



4. Prioritas Perbaikan yang dapat dilakukan Yagami Ramen House

Berikut ini prioritas perbaikan berdasarkan kuadran 1:

- a. Variabel 2
Rasa minuman yang dihindangkan
- b. Variabel 6
Variasi tingkat kepedasan kuah ramen yang ditawarkan
- c. Variabel 7
Kebersihan makanan yang dihidangkan
- d. Variabel 13
Kemudahan menjangkau lokasi dengan angkutan umum
- e. Variabel 14
Kejelasan papan nama tempat makan
- f. Variabel 16
Frekuensi promo discount
- g. Variabel 18
Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- h. Variabel 20
Kemampuan waiter/ waitress dalam menjelaskan menu
- i. Variabel 22
Kecepatan karyawan dalam melayani proses pemesanan
- j. Variabel 25
Kecepatan karyawan dalam melayani proses pembayaran
- k. Variabel 36
Kualitas suara music yang tersedia

➤ Kuadran 2

- a. Variabel 4
Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan
- b. Variabel 9
Kesegaran bahan-bahan yang digunakan.

- c. Variabel 11
Kesesuaian harga makanan dengan makanan yang disajikan
- d. Variabel 12
Kesesuaian harga minuman dengan minuman yang disajikan
- e. Variabel 15
Kemenarikan promosi atau iklan melalui media sosial
- f. Variabel 21
Kepekaan karyawan dalam melayani permintaan konsumen
- g. Variabel 26
Keanekaragaman alternative fasilitas pembayaran
- h. Variabel 27
Ketepatan perhitungan bill saat proses pembayaran
- i. Variabel 28
Ketepatan perhitungan uang kembalian saat proses pembayaran
- j. Variabel 29
Kebersihan tempat makan
- k. Variabel 32
Kemenarikan desain interior tempat makan
- l. Variabel 37
Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan

5. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Yagami Ramen House

Berikut ini merupakan variabel-variabel yang sudah dianggap puas oleh konsumen dari Yagami Ramen House:

- Variabel 1
Rasa makanan yang dihidangkan.
- Variabel 3
Variasi jenis kuah ramen yang ditawarkan.

- Variabel 8
Kebersihan minuma yang dihidangkan
- Variabel 9
Kesegaran bahan-bahan yang digunakan.
- Variabel 10
Kemenarikan penyajian menu.
- Variabel 12
Kesesuaian harga minuman dengan minuman yang disajikan.
- Variabel 16
Kemenarikan promosi atau iklan melalui media sosial.
- Variabel 18
Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.
- Variabel 22
Kepekaan karyawan dalam melayani permintaan konsumen.
- Variabel 25
Ketepatan menu yang dihidangkan sesuai pesanan.
- Variabel 28
Ketepatan perhitungan bill saat proses pembayaran.
- Variabel 29
Ketepatan perhitungan uang kembalian saat proses pembayaran.
- Variabel 31
Kebersihan peralatan makan yang digunakan.
- Variabel 32
Kebersihan bumbu pelengkap (kecap, sambal).
- Variabel 35
Pencahayaannya tempat makan.
- Variabel 36
Kelancaran sirkulasi udara tempat makan.
- Variabel 40
Kebersihan toilet.
- Variabel 43

Kecukupan tempat parkir.

6.2 Usulan Perbaikan bagi Yagami Ramen House

➤ Prioritas Perbaikan 1

a. Variabel 37 (Kualitas suara musik yang tersedia)

Yagami Ramen House dapat mengganti speaker yang tersedia dan juga mengatur volume sedemikian rupa supaya tidak mengganggu konsumen.

b. Variabel 26 (Kecepatan karyawan dalam melayani proses pembayaran)

Yagami Ramen House dapat melakukan pelatihan kepada karyawan dalam menggunakan mesin kasir, supaya kasir dapat menangani masalah yang terjadi secara langsung.

c. Variabel 23 (Kecepatan karyawan dalam melayani proses pemesanan)

Yagami Ramen House yaitu dapat melakukan pelatihan kepada karyawan tentang tata cara melayani konsumen.

d. Variabel 13 (Kemudahan menjangkau lokasi dengan angkutan umum)

Yagami Ramen House dapat menyediakan penunjuk arah agar calon konsumen yang baru pertama kali datang ke Yagami tidak kebingungan mencari posisi Yagami.

e. Variabel 2 (Rasa minuman yang dihidangkan)

Diharapkan Yagami Ramen House untuk tidak mengurangi bahan pelengkap (gula, susu, sirup, dll) pada minuman yang akan dihidangkan kepada konsumen agar rasa minuman akan tetap baik dan tetap konsisten saat konsumen menerimanya.

f. Variabel 19 (Keramahan karyawan dalam melayani konsumen)

Yagami harus menerapkan 3S yaitu senyum, salam, dan sapa untuk meningkatkan keramahan karyawan.

g. Variabel 6 (Variasi tingkat kepedasan kuah ramen yang ditawarkan)

Yagami Ramen House adalah dapat menyediakan beberapa tingkat kepedasan yang berbeda.

h. Variabel 21 (Kemampuan waiter/waitress dalam menjelaskan menu)

Yagami Ramen House harus memberikan pelatihan agar setiap waiter/waitress mampu mengenali rasa makanan/minuman atau tahu akan setiap menu yang ditawarkan serta mengetahui ciri-ciri rasa dan bahan-bahan yang digunakan dari setiap makanan/minuman yang ada.

➤ Prioritas Perbaikan 2

a. Variabel 41 (Kecepatan wifi yang tersedia)

Yagami Ramen House dapat menggunakan modem wifi yang mempunyai koneksi internet yang cepat dan stabil. Selain itu Yagami juga dapat membatasi kuota pemakaian internet per orang agar kecepatan internet stabil.

b. Variabel 5 (Variasi jenis minuman yang ditawarkan)

Yagami dapat memperbanyak jenis minuman baru, dengan begitu konsumen dapat memilih jenis minuman yang beragam serta merasakan rasa baru dari setiap jenis minuman yang ada. Yagami juga dapat membuat minuman dengan hiasan tertentu agar terlihat lebih menarik.

➤ Prioritas Perbaikan 3

a. Variabel 39 (Kemudahan untuk mendapat tempat parkir)

Yagami Ramen House dapat mengatur ulang tata letak tempat parkir motor.

- **Prioritas Perbaikan 4**
 - a. **Variabel 11 (Kesesuaian harga makanan dengan makanan yang disajikan)**

Yagami Ramen House harus dapat memberikan harga yang tepat dalam setiap makanan yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dan porsi makanan yang ditawarkan.
 - b. **Variabel 4 (Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan)**

Yagami Ramen House dapat mempertimbangkan variasi makanan lain namun tidak lupa untuk lebih mengutamakan ciri khas Yagami Ramen House sendiri yaitu ramen.
- **Prioritas Perbaikan 5**
 - a. **Variabel 9 (Kesegaran bahan-bahan yang digunakan)**

Yagami dapat memilih supplier bahan makanan dan minuman dengan kualitas yang baik. Selain itu, Yagami juga harus memperhatikan penyimpanan bahan-bahan yang digunakan agar bahan tersebut tidak cepat rusak.
 - b. **Variabel 12 (Kesesuaian harga minuman dengan minuman yang disajikan)**

Yagami dapat memberikan harga yang tepat dalam setiap minuman yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dan porsi yang ditawarkan agar konsumen puas dengan uang yang dikeluarkan dan minuman yang didapat.
 - c. **Variabel 28 (Ketepatan perhitungan bill saat proses pembayaran)**

Yagami harus menegaskan agar kasir tidak tergesa-gesa dalam menginput pesanan yang akan dihitung, dan kasir lebih teliti atau memeriksa kembali apakah pesanan yang keluar sudah tercantum ke dalam bill.

- Prioritas Perbaikan 6
 - a. **Variabel 24 (Kecepatan waktu menghadirkan makanan dan minuman)**

Yagami Ramen House yaitu dengan memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya di bidang waiter dan di bidang dapur.
- Prioritas Perbaikan 7
 - a. **Variabel 10 (Kemenarikan penyajian menu)**

Yagami Ramen House dapat menyajikan menu dengan tampilan yang berbeda dari yang biasanya, misalnya dengan memberikan makanan pelengkap untuk mempercantik penyajian dan menggunakan piring atau gelas dengan warna yang menarik dan bentuk yang unik agar tampak berbeda dari tempat makan ramen lainnya.
 - b. **Variabel 40 (Kebersihan toilet)**

Yagami Ramen House yaitu dengan mengadakan pembersihan toilet secara rutin. Diberlakukannya jadwal piket tiap karyawan merupakan cara yang efektif untuk menjaga Yagami Ramen House tetap bersih.
- Prioritas Perbaikan 8
 - a. **Variabel 17 (Frekuensi promo discount)**

Yagami Ramen House dapat memperbanyak promo discount pada produk makanan maupun minuman tanpa mengurangi profit.
 - b. **Variabel 7 (Kebersihan makanan yang dihidangkan)**

Yagami Ramen House dapat mengecek ulang kondisi makanan yang dihidangkan.
 - c. **Variabel 14 (Kejelasan papan nama tempat makan)**

Yagami Ramen House yaitu untuk memperhatikan lebih lagi mengenai penempatan papan nama Yagami Ramen House dengan lebih baik agar dapat ditemukan oleh konsumen yang sedang mencari tempat Yagami Ramen House.

- Usulan Skala Prioritas Perbaikan 9
 - a. **Variabel 34 (Kecukupan meja dan kursi)**

Yagami Ramen House dapat menambah beberapa meja dan kursi di dalam tempat makan dengan beberapa varian seperti khusus untuk 2 orang, 4 orang, 6 orang, dan seterusnya.
 - b. **Variabel 20 (Kerapihan dan keseragaman karyawan dalam berpakaian)**

Yagami Ramen House dapat membuat seragam yang cocok untuk dikenakan para karyawan yang sedang bertugas.
- Usulan Skala Prioritas Perbaikan 10
 - a. **Variabel 1 (Rasa makanan yang dihidangkan)**

Yagami Ramen House dapat mengevaluasi bagaimana keadaan makanan yang disajikan, apakah kualitas makanan yang disajikan sudah sesuai ekspektasi konsumen atau belum.
 - b. **Variabel 25 (Ketepatan menu yang dihidangkan sesuai pesanan)**

Yagami Ramen House yaitu dengan memberikan pelatihan yang cukup kepada karyawan agar lebih teliti lagi dalam mendengarkan apa yang diinginkan oleh konsumen.
 - c. **Variabel 31 (Kebersihan peralatan makan yang digunakan)**

Yagami Ramen House dapat memastikan kembali apakah peralatan makanan sudah bersih atau belum sebelum diantarkan ke meja konsumen.
 - d. **Variabel 3 (Variasi jenis kuah ramen yang ditawarkan)**

Yagami Ramen House dapat mengevaluasi kembali menu kuah yang disukai oleh masyarakat luas kemudian menambahkan menu tersebut ke dalam menu yang sudah ada saat ini.
- Usulan Skala Prioritas Perbaikan 11
 - a. **Variabel 30 (Kebersihan tempat makan)**

Yagami Ramen House dapat memberlakukan sistem piket yang diberikan kepada karyawan. Karyawan yang terkena giliran piket

akan merapikan tempat makan seperti menyapu, mengepel, serta membersihkan meja dan kursi.

b. Variabel 33 (Kemenarikan desain interior tempat makan)

Yagami dapat memberikan inovasi yang baru setiap bulan atau periode untuk desain interior yang ada sehingga konsumen yang sering datang ke Yagami tidak mudah bosan.

c. Variabel 38 (kenyamanan meja dan kursi yang digunakan)

Yagami dapat melakukan penelitian meja dan kursi mana yang nyaman untuk makan. Penelitian mencakup dengan tekstur meja dan kursi, tinggi meja dan kursi, seberapa luas meja dan kursi dan juga kebersihan meja dan kursi.

d. Variabel 27 (Keanekaragaman alternatif fasilitas pembayaran)

Yagami dapat memperbanyak mesin EDC yang ada sehingga konsumen yang ingin membayar dengan menggunakan kartu debit/kredit tidak perlu repot mencari mesin ATM.

➤ Usulan Skala Prioritas Perbaikan 11

a. Variabel 42 (Kualitas pembatas antar ruang smoking/ no smoking)

Yagami dapat memberikan pembatas antar ruang smoking/ non smoking agar konsumen yang tidak merokok tidak terganggu dengan asap rokok dari konsumen lainnya.

b. Variabel 15 (Kemenarikan promosi atau iklan melalui media elektronik)

Yagami dapat bekerja sama dengan radio di Bandung agar masyarakat yang belum mengetahui Yagami dapat mencoba menu-menu yang ditawarkan oleh Yagami.

6.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis, usulan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi Yagami Ramen House untuk dapat meningkatkan omzet penjualan dan saran untuk mengembangkan penelitian ini.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memilih pesaing lebih dari satu agar penilaian mengenai keunggulan dibandingkan dengan pesaing terlihat lebih akurat. Yagami juga dapat menggunakan metode perencanaan strategis untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats).

