

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan pengolahan data dan analisis, maka diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian :

1. Hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih kedai sate dan nasi babi adalah:

- Kelezatan makanan
- Kemenarikan penyajian makanan
- Kebersihan makanan
- Ukuran porsi makanan
- Keanekaragaman bumbu pelengkap (saus, kecap, sambal, merica, dll)
- Keanekaragaman jenis makanan
- Kemenarikan gambar pada menu makanan
- Kepraktisan bungkus makanan (mudah dibawa)
- Tingkat kematangan daging
- Kewajaran harga dibandingkan dengan kompetitor
- Kesesuaian harga dengan porsi yang ditawarkan
- Kemenarikan papan reklame
- Promosi melalui media cetak (selebaran/ brosur)
- Promosi melalui media sosial (whatsapp, line, BBM)
- Kemenarikan tampilan dalam media promosi (cetak, sosial, dan elektronik)
- Frekuensi dalam melakukan promosi
- Potongan harga untuk jenis makanan tertentu
- Frekuensi dalam melakukan potongan harga

- Kemudahan dalam mencapai lokasi kedai (Dari lokasi Anda ke lokasi kedai)
- Kemudahan dalam menemukan lokasi kedai (Dalam Sudirman Street Bandung)
- Kebersihan kedai
- Kemenarikan wadah penyajian makanan
- Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, dan lain-lain)
- Kebersihan peralatan makan
- Kebersihan meja dan kursi
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Keramahan karyawan
- Kesopanan karyawan
- Kerapihan karyawan
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- Pengetahuan karyawan akan menu
- Kecepatan penyajian makanan
- Kecepatan proses pembayaran
- Ketepatan proses pembayaran
- Kemudahan proses pembayaran (tunai, debit, dan lain-lain)
- Kejelasan nota pembelian
- Jam operasional kedai X jika dibanding kedai lainnya.

2. Keunggulan dan kelemahan dari Kedai X dibandingkan dengan pesaingnya adalah :

Variabel Keunggulan Kedai X :

- Ukuran porsi makanan
- Keanekaragaman jenis makanan
- Tingkat kematangan daging
- Kesesuaian harga dengan porsi yang ditawarkan
- Kemudahan dalam mencapai lokasi kedai (Dari lokasi Anda ke lokasi kedai)

- Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, dan lain-lain)
- Kebersihan peralatan makan
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Keramahan karyawan
- Kesopanan karyawan
- Kerapihan karyawan
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- Pengetahuan karyawan akan menu
- Kecepatan proses pembayaran
- Ketepatan proses pembayaran

Variabel Kelemahan Kedai X :

- Kelezatan makanan
- Kebersihan makanan
- Keanekaragaman bumbu pelengkap (saus, kecap, sambal, merica, dll)
- Kemenarikan gambar pada menu makanan
- Kepraktisan bungkus makanan (mudah dibawa)
- Kemenarikan papan reklame
- Kemenarikan tampilan dalam media promosi (media sosial)
- Kemudahan dalam menemukan lokasi kedai (Dalam Sudirman Street Bandung)
- Kebersihan kedai
- Kebersihan meja dan kursi
- Kemudahan proses pembayaran (tunai, debit, dan lain-lain)
- Kejelasan nota pembelian
- Kemenarikan penyajian makanan
- Kewajaran harga dibandingkan dengan kompetitor
- Promosi melalui media sosial (whatsapp, line, BBM)
- Frekuensi dalam melakukan promosi
- Potongan harga untuk jenis makanan tertentu
- Frekuensi dalam melakukan potongan harga

- Kemenarikan wadah penyajian makanan
- Kecepatan penyajian makanan
- Jam operasional kedai X jika dibanding kedai lainnya.

3. Kinerja layanan kedai sate dan nasi babi dibandingkan dengan tingkat kepentingannya.

- Kuadran 1 (*Focus Improvement Effort Here*)
  - Kemenarikan gambar pada menu makanan
  - Tingkat kematangan daging
  - Kemenarikan tampilan dalam media promosi (media sosial)
  - Kemudahan dalam mencapai lokasi kedai (Dari lokasi Anda ke lokasi kedai)
  - Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, dan lain-lain)
  - Kebersihan peralatan makan
  - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
  - Keramahan karyawan
  - Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
  - Pengetahuan karyawan akan menu
  - Ketepatan proses pembayaran
- Kuadran 2 (*Maintain Performance*)
  - Kelezatan makanan
  - Kebersihan makanan
  - Keanekaragaman bumbu pelengkap (saus, kecap, sambal, merica, dll)
  - Kepraktisan bungkus makanan (mudah dibawa)
  - Kewajaran harga dibandingkan dengan kompetitor
  - Kesesuaian harga dengan porsi yang ditawarkan
  - Kemenarikan papan reklame
  - Promosi melalui media sosial (whatsapp, line, BBM)
  - Frekuensi dalam melakukan promosi

- Kemudahan dalam menemukan lokasi kedai (Dalam Sudirman Street Bandung)
  - Kebersihan kedai
  - Kemenarikan wadah penyajian makanan
  - Kuadran 3 (*Medium-Low Priority*)
    - Kemenarikan penyajian makanan
    - Potongan harga untuk jenis makanan tertentu
    - Frekuensi dalam melakukan potongan harga
    - Kebersihan meja dan kursi
    - Kecepatan penyajian makanan
    - Kecepatan proses pembayaran
    - Kemudahan proses pembayaran (tunai, debit, dan lain-lain)
    - Kejelasan nota pembelian
    - Jam operasional kedai X jika dibanding kedai lainnya.
  - Kuadran 4 (*Reduce Emphasis*)
    - Ukuran porsi makanan
    - Keanekaragaman jenis makanan
    - Kesopanan karyawan
    - Kerapihan karyawan
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Kedai X dirasa belum memuaskan. Dibawah ini merupakan variabel yang menurut konsumen belum puas :
- Promosi melalui media sosial (whatsapp, line, BBM)
  - Kemenarikan wadah penyajian makanan
  - Kewajaran harga dibandingkan dengan kompetitor
  - Frekuensi dalam melakukan promosi
  - Kecepatan penyajian makanan
  - Potongan harga untuk jenis makanan tertentu
  - Frekuensi dalam melakukan potongan harga
  - Jam operasional kedai X jika dibanding kedai lainnya.
  - Kemenarikan penyajian makanan

- Kepraktisan bungkus makanan (mudah dibawa)
- Kebersihan kedai
- Kemudahan dalam menemukan lokasi kedai (Dalam Sudirman Street Bandung)
- Kebersihan makanan
- Kelezatan makanan
- Kemenarikan papan reklame
- Keanekaragaman bumbu pelengkap (saus, kecap, sambal, merica, dll)
- Kemenarikan tampilan dalam media promosi (media sosial)
- Kemenarikan gambar pada menu makanan
- Kemudahan proses pembayaran (tunai, debit, dan lain-lain)
- Kebersihan meja dan kursi
- Kejelasan nota pembelian
- Kesesuaian harga dengan porsi yang ditawarkan
- Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, dan lain-lain)
- Kebersihan peralatan makan
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- Keramahan karyawan

Dibawah ini merupakan variabel yang menurut konsumen puas :

- Tingkat kematangan daging
- Kemudahan dalam mencapai lokasi kedai (Dari lokasi Anda ke lokasi kedai)
- Pengetahuan karyawan akan menu
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Ketepatan proses pembayaran
- Kecepatan proses pembayaran
- Kesopanan karyawan
- Kerapihan karyawan
- Keanekaragaman jenis makanan
- Ukuran porsi makanan

5. Berikut ini adalah *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* yang dilakukan dan diusulkan di Kedai X :

1. *Segmentation*

- Berdasarkan Demografi
  - Usia
  - Pekerjaan
  - Pengeluaran per Orang
- Berdasarkan Geografis
  - Tempat Tinggal
- Berdasarkan Psikografis
  - Perolehan Informasi Kedai
- Berdasarkan Perilaku
  - Frekuensi Kedatangan
  - Tujuan Makan
  - Hari Kedatangan
  - Menu Favorit
  - Teman Makan
  - Jenis Sate yang Disukai
  - Media Sosial yang Sering Digunakan
  - Pengganti Nasi Putih yang Disukai

2. *Targeting*

*Targeting* dari Kedai X yaitu :

- Usia : Antara 26-40 tahun
- Pekerjaan : Pegawai swasta
- Pengeluaran per Orang : Rp 50.000,00 ≤  
Pengeluaran < Rp 100.000,00
- Tempat Tinggal : Bandung Selatan
- Perolehan Informasi Kedai : Lokasi yang terlihat
- Frekuensi Kedatangan : 1 – 2 kali

- Tujuan Makan : Bertemu/nongkrong dengan teman
- Hari Kedatangan : Sabtu dan Minggu (weekend)
- Menu Favorit : Sate Babi
- Teman Makan : Teman
- Jenis Sate yang Disukai : Pedas
- Media Sosial yang Sering Digunakan : Instagram
- Pengganti Nasi Putih yang Disukai : Nasi Hainam

### 3. *Positioning*

target pasar dari Kedai X adalah pegawai swasta dengan rentang usia 26-40 tahun, banyak yang datang bersama teman untuk ngobrol atau nongkrong, dan menu favoritnya adalah sate babi, selain itu dengan melihat keunggulan-keunggulan variabel Kedai X dibandingkan dengan pesaingnya yaitu Kedai Kunkun dan Kedai Kencana. Dengan melihat keunggulan Kedai X dibandingkan dengan kedai pesaing yaitu kesopanan karyawan, kerapihan karyawan, keanekaragaman jenis makanan, serta ukuran porsi makanan, maka slogan yang dapat dipakai untuk Kedai X adalah “Kedai Sate X, Jumbo dan Maknyuss!” Diharapkan dengan memberikan slogan ini dapat memberi dampak dan kesan positif bagi Kedai X dan menarik konsumen untuk membeli makanan di Kedai X.

6. Upaya dan strategi pemasaran yang dapat diusulkan kepada Kedai X adalah sebagai berikut :

- Menggunakan berbagai media sosial sebagai sarana utama untuk melakukan promosi agar konsumen yang terjangkau dapat meningkat pesat.

- Menggunakan wadah yang lebih menarik dengan memberi corak pada wadah penyajian makanan dan wadah penyajian memiliki kekuatan sebagai tempat makanan yang disajikan serta harus cocok dengan makanan yang disajikan, dan wadah penyajian bersih dan tidak mengandung zat yang dapat mengganggu kesehatan.
- Meningkatkan kuantitas dari apa yang didapatkan oleh konsumen yang dapat berupa penambahan bumbu atau sayur yang didapat, menjaga kesegaran makanannya agar terlihat lebih menarik, dan memberikan bumbu yang cukup tidak terlalu sedikit sesuai dengan porsi sate yang dibeli
- Meningkatkan frekuensi dalam melakukan promosi di media sosial.
- Melatih kembali orang bagian pemotong daging untuk nasi babi agar lebih cepat dalam penyajiannya dan untuk sate babi sebaiknya jika belum ada pesanan, sate-sate tersebut dibakar setengah matang terlebih dahulu dengan api kecil sesuai dengan perkiraan pemilik tergantung tingkat keramaian pengunjung,
- Membuat ide potongan harga yang dapat berupa potongan harga atau pembuatan paket makanan pada hari besar atau hari libur tertentu seperti hari raya tahun baru cina (imlek), tahun baru, dll.
- Mengadakan dan memperbanyak frekuensi dalam melakukan pemotongan harga.
- Mengevaluasi lagi jam tutup kedai.
- Penataan makanan lebih baik lagi dan menjaga tekstur warna makanan agar terlihat lebih menarik.
- Mengganti bungkus dari sate tersebut dengan bahan yang tahan panas dan praktis untuk digunakan dan dibawa, mengingat di Sudirman *street* memiliki keterbatasan dalam penyediaan meja dan kursi. Bungkus yang dapat digunakan seperti *box* plastik atau

*box* kardus yang lebih tahan panas, praktis (mudah dibawa), dan tidak mudah bocor.

- Menyiapkan lap untuk membersihkan sisa penyajian makanan, serta menyediakan wadah disekitar tempat memotong untuk sisa potongan.
- Memperbaiki penerangan pada kedai dengan menyorot papan reklame, mengadakan lampu gantung atau sorot pada bagian depan kedai agar kedai terlihat lebih jelas dan menarik perhatian konsumen.
- Memperhatikan kebersihan makanannya, kebersihan alat makan, dan kebersihan kedai karena ketiga akan mencerminkan bagaimana produk makanan tersebut dibuat.
- Membuat resep yang detail beserta dengan takarannya.
- Menambahkan tampilan visual menu makanan, seperti makanan yang paling disukai oleh konsumen atau menu makanan yang menjadi favorit pada papan reklame agar papan reklame lebih menarik.
- Menyediakan atau menambah lagi macam-macam bumbu pelengkap seperti lengkuas, acar, perasan jeruk limau, bawang goreng, cabe rica, dan kecap jika ada konsumen yang ingin menambah kecap.
- Menyediakan mesin pembayaran non tunai untuk memudahkan konsumen yang ingin menggunakan kartu baik debit, kredit, atau *flazz*.
- Meningkatkan kinerja agar membuat konsumen puas dan dapat bersaing dengan kompetitornya.
- Mempunyai *print* nota dengan tinta yang jelas.
- Mengunggah foto-foto makanan yang menarik dengan teknik foto yang baik dan mencantumkan informasi kedai agar konsumen dengan mudah dan cepat mencari informasi tentang kedai.

- Kemerarikan menu Kedai X perlu diperbaiki secara visual, desain menu haruslah menarik konsumen dan terdapat kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen seperti gambar makanan yang terlihat dengan jelas, besar, dan sesuai dengan yang disajikan, serta tambahkan juga tanda pada menu-menu favorit (contoh : tanda jempol).
- Menambahkan porsi makanan menjadi lebih banyak atau pun memberikan aneka ragam jenis bumbu pelengkap yang banyak agar sesuai dengan harga yang diberikan.
- Membeli sebuah mesin kasir untuk menjumlahkan setiap pesanan konsumen agar lebih cepat dan akurat.
- Alat makan seperti sendok, garpu, *tissue*, dan tusuk gigi dibuat sepaket dalam plastik
- Karyawan diberikan arahan agar tanggap terhadap konsumen.
- Setiap karyawan dalam keadaan apapun harus tersenyum.
- Tetap menjaga kinerja kedai dalam tingkat kematangan daging agar kualitas kedai tetap terjaga dan konsumen pun tetap percaya pada kedai.
- Menyediakan jasa *delivery* yang belum dilakukan saat ini untuk mempermudah menjangkau konsumen di samping-samping Kota Bandung yang jauh dari pusat kota. Caranya dapat berupa kerja sama dengan ojek *online* dan *Go-Food*.
- Setiap karyawan mengetahui banyak hal yang biasanya akan ditanyakan oleh konsumen.
- Ketika konsumen telah selesai makan, karyawan pun harus tanggap dan dengan segera membersihkan meja makan tersebut agar dapat diisi oleh orang selanjutnya.
- Menerapkan cara promosi melalui media cetak sebab hal ini dianggap efektif untuk meningkatkan penjualan. Caranya dapat berupa pembagian brosur atau selebaran dan dapat berupa

pemasangan *x banner* yang dipasangkan pada pintu masuk Sudirman Street.

- Menambahkan menu pada makanan pelengkap yaitu mengadakan nasi hainam karena banyak responden yang meminati pengganti tersebut.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang diajukan untuk mengembangkan penelitian ini adalah :

- Sebaiknya pada penelitian selanjutnya memperhatikan *brand equity* dari Kedai X tersebut karena merek Kedai X masih belum dikenal luas.
- Sebaiknya pada penelitian selanjutnya melihat loyalitas dari konsumen terhadap Kedai X. Karena nama Kedai ini sudah berdiri sejak 1985.

