

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hasil prioritas perbaikan kinerja *Top Chick* terhadap harapan konsumen dalam memilih ayam goreng tepung
 1. Kuadran I (yang harus diperbaiki)
 - Ukuran porsi hidangan makanan
 - Kesesuaian harga makanan terhadap porsi makanan
 - Lokasi penjualan dekat dengan jalur transportasi umum
 - Kemenarikan desain *packaging* makanan
 - Kemenarikan desain spanduk
 - Kejelasan informasi mengenai produk dan penawaran menarik di spanduk
 - Kecepatan dalam penyajian makanan
 - Kecepatan dalam *delivery* makanan
 2. Kuadran III (yang harus diperbaiki)
 - Kebisingan tempat
 - Temperatur tempat
 3. Kuadran II (yang perlu dipertahankan)
 - Kelezatan ayam goreng tepung
 - Kesempurnaan tingkat kematangan ayam goreng tepung
 - Kualitas bahan baku ayam yang *fresh*
 - Kelengkapan variasi menu paket makanan
 - Kesempurnaan tingkat kematangan nasi putih
 - Kemenarikan penampilan makanan

- Keterjangkauan harga yang ditawarkan
 - Kemurahan biaya *delivery*
 - Lokasi penjualan dekat dengan perkantoran, tempat pendidikan, dan tempat kost / tempat tinggal
 - Kejelasan informasi mengenai menu hidangan di daftar menu makanan
 - Keramahan karyawan dalam pelayanan
 - Kemenarikan penampilan karyawan
 - Pengetahuan karyawan mengenai menu makanan
 - Kerapihan *packaging* makanan untuk *delivery*
 - Ketepatan jumlah pengembalian uang
 - Kebersihan tempat
 - Pencahayaan tempat
 - Keamanan tempat
 - Kelengkapan peralatan makan untuk *delivery* makanan
 - Kebersihan peralatan makan untuk *delivery* makanan
4. Kuadran IV (yang perlu dipertahankan)
- Kecukupan jumlah saset saos tomat / saos sambel untuk *delivery* makanan
 - Kemenarikan foto makanan di daftar menu
 - Kecepatan respon menerima pesanan
 - Kecepatan dalam pembayaran
 - Kemudahan proses pembayaran
 - Kebersihan peralatan untuk memasak
2. Keunggulan dan kelemahan *Top Chick* dibandingkan pesaing
- Keunggulan:
- Kualitas bahan baku ayam yang *fresh*
 - Kelengkapan variasi menu paket makanan

- Kecukupan jumlah saset saos tomat / saos sambel untuk *delivery* makanan
- Kemenarikan foto makanan di daftar menu
- Kejelasan informasi mengenai menu hidangan di daftar menu makanan
- Keramahan karyawan dalam pelayanan
- Kecepatan respon menerima pesanan
- Kemenarikan penampilan karyawan
- Kecepatan dalam pembayaran
- Kemudahan proses pembayaran
- Ketepatan jumlah pengembalian uang
- Kebersihan tempat
- Kebisingan tempat
- Pencahayaan tempat
- Keamanan tempat
- Kelengkapan peralatan makan untuk *delivery* makanan
- kebersihan peralatan untuk memasak
- kebersihan peralatan makan untuk *delivery* makanan
- Kelemahan:
 - Kelezatan ayam goreng tepung
 - Kesempurnaan tingkat kematangan ayam goreng tepung
 - Kesempurnaan tingkat kematangan nasi putih
 - Ukuran porsi hidangan makanan
 - Kemenarikan penampilan makanan
 - Kesesuaian harga makanan terhadap porsi makanan
 - Keterjangkauan harga yang ditawarkan
 - Kemurahan biaya *delivery*
 - Lokasi penjualan dekat dengan jalur transportasi umum

- Lokasi penjualan dekat dengan perkantoran, tempat pendidikan, dan tempat kost / tempat tinggal
 - Kemenarikan desain *packaging* makanan
 - Kemenarikan desain spanduk
 - Kejelasan informasi mengenai produk dan penawaran menarik di spanduk
 - Pengetahuan karyawan mengenai menu makanan
 - Kecepatan dalam penyajian makanan
 - Kecepatan dalam *delivery* makanan
 - Kerapihan *packaging* makanan untuk *delivery*
 - Temperatur tempat
3. Faktor-faktor yang dianggap puas dan tidak puas oleh konsumen *Top Chick* terhadap pelayanan yang diberikan *Top Chick*.
- Variabel yang memuaskan konsumen:
 - Kelezatan ayam goreng tepung
 - Kesempurnaan tingkat kematangan ayam goreng tepung
 - Kualitas bahan baku ayam yang *fresh*
 - Kelengkapan variasi menu paket makanan
 - Kecukupan jumlah saset saos tomat / saos sambel untuk *delivery* makanan
 - Kesempurnaan tingkat kematangan nasi putih
 - Kemenarikan penampilan makanan
 - Kemurahan biaya *delivery*
 - Lokasi penjualan dekat dengan perkantoran, tempat pendidikan, dan tempat kost / tempat tinggal
 - Kemenarikan foto makanan di daftar menu
 - Kejelasan informasi mengenai menu hidangan di daftar menu makanan
 - Keramahan karyawan dalam pelayanan
 - Kecepatan respon menerima pesanan

- Kemenarikan penampilan karyawan
 - Pengetahuan karyawan mengenai menu makanan
 - Kecepatan dalam pembayaran
 - Kemudahan proses pembayaran
 - Ketepatan jumlah pengembalian uang
 - Kebersihan tempat
 - Pencahayaan tempat
 - Keamanan tempat
 - Kelengkapan peralatan makan untuk *delivery* makanan
 - Kebersihan peralatan untuk memasak
 - Kebersihan peralatan makan untuk *delivery* makanan
 - Variabel yang tidak memuaskan konsumen:
 - Ukuran porsi hidangan makanan
 - Kesesuaian harga makanan terhadap porsi makanan
 - Keterjangkauan harga yang ditawarkan
 - Lokasi penjualan dekat dengan jalur transportasi umum
 - Kemenarikan desain *packaging* makanan
 - Kemenarikan desain spanduk
 - Kejelasan informasi mengenai produk dan penawaran menarik di spanduk
 - Kecepatan dalam penyajian makanan
 - Kecepatan dalam *delivery* makanan
 - Kerapihan *packaging* makanan untuk *delivery*
 - Kebisingan tempat
 - Temperatur tempat
4. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *Top Chick*
- *Segmentation*
 1. Segi Demografis:

- Tanggal lahir: tanggal ≤ 7 , $8 \leq$ tanggal ≤ 15 , $16 \leq$ tanggal ≤ 23 , dan $24 \leq$ tanggal ≤ 31
- Pekerjaan: mahasiswa/pelajar, wiraswasta, pegawai swasta, pns, dan lainnya
- Uang saku: uang saku < 1 juta, $1 \text{ juta} \leq$ uang saku < 2 juta, $2 \text{ juta} \leq$ uang saku < 3 juta, dan uang saku ≥ 3 juta
- Penghasilan: penghasilan < 3 juta, $3 \text{ juta} \leq$ penghasilan < 6 juta, $6 \text{ juta} \leq$ penghasilan < 9 juta, dan penghasilan ≥ 9 juta

2. Segi Geografis:

- Lokasi tempat tinggal: babakan jeruk, sukamekar, cibogo, sukakarya, surya sumantri, dan lainnya

3. Segi Psikografis:

- Alasan paling utama memilih *top chick*: rasanya sangat lezat, harga terjangkau, promo menarik, *delivery* cepat, tempat makan bersih, menu makanan bervariasi, tingkat kematangan sempurna, dan lainnya
- Pengetahuan adanya *top chick*: brosur, spanduk, teman, keluarga, dan lainnya
- Media sosial yang paling sering digunakan: *whatsapp*, *bbm*, *line*, *instagram*, dan lainnya
- Seringnya memesan makanan melalui fasilitas *delivery* maupun makan langsung: 0 – 2 kali, 3 – 5 kali, 6 – 8 kali, dan > 8 kali
- Waktu konsumen mencari makan: $10.00 \leq$ jam < 12.00 , $12.00 \leq$ jam < 14.00 , $14.00 \leq$ jam < 16.00 , $16.00 \leq$ jam < 18.00 , dan $18.00 \leq$ jam < 20.00
- Waktu kunjungan ke *Top Chick*: hari biasa (Senin – Jumat) dan akhir pekan (sabtu & minggu)

- Pengeluaran: 10 ribu \leq pengeluaran < 20 ribu, 20 ribu \leq pengeluaran < 30 ribu, 30 ribu \leq pengeluaran < 40 ribu, dan pengeluaran \geq 40 ribu
- Kesukaan saat membeli makanan di *top chick*: makan langsung di tempat, *delivery* ke kost / rumah, *delivery* ke kampus, *delivery* ke kantor, dan lainnya
- Kesukaan terhadap bebek goreng tepung dijadikan menu baru: sangat suka, suka, tidak suka, dan sangat tidak suka
- Kesukaan terhadap *fillet* ayam goreng tepung dengan isian cemilan & bumbu pelengkap: sangat suka, suka, tidak suka, dan sangat tidak suka
- Kesukaan terhadap *fillet* bebek goreng tepung dengan isian cemilan & bumbu pelengkap: sangat suka, suka, tidak suka, dan sangat tidak suka
- Kesukaan buah dan sayuran di *mix* menjadi minuman sehat: sangat suka, suka, tidak suka, dan sangat tidak suka

4. Segi Perilaku:

- Menu makanan yang sering dipesan: paket nasi, *chicken yakiniku*, *chicken popcorn*, *chicken barbeque*, *chicken teriyaki*, *spicy chicken*, dan lainnya
- Kesukaan jenis tepung: *original*, *original spicy*, *crispy*, *crispy spicy*, dan lainnya
- Kesukaan cemilan: kulit ayam tepung, ampela ayam tepung, kulit bebek tepung, usus ayam tepung, jamur tiram tepung, sosis goreng tepung, ceker ayam tepung, hati ayam tepung, dan lainnya
- Kesukaan bumbu pelengkap berbentuk bubuk: *kari*, *cheese*, *seaweed*, *barbeque*, *coffee*, *blackpaper*, tidak suka *topping* bumbu bubuk, dan lainnya

- Kesukaan bumbu pelengkap berbentuk cair: *teriyaki, kari, cheese melt, coffee, blackpaper, barbeque*, madu, tidak suka *topping* bumbu cair, dan lainnya
 - Kesukaan pengganti nasi putih: nasi udak, nasi merah, *mashed potato*, kentang goreng, nasi kuning, dan lainnya
 - Menu minuman yang sering dipesan: *orange juice, milo, cappucino, lemon tea*, teh manis, dan lainnya
 - Kesukaan buah: mangga, anggur, melon, alpuka, durian, *strawberry*, semangka, pisang, tidak suka buah, dan lainnya
 - Kesukaan sayuran: seledri, tomat, brokoli, lobak, wortel, bayam, mentimun, tidak suka sayur, dan lainnya
 - Kesukaan *Topping* minuman: oreo, *bubble*, puding coklat, *marshmellow*, cincau, madu, tidak suka pakai *topping*, dan lainnya
- *Targeting*

Target pasar yang dituju *Top Chick* adalah mahasiswa yang bertempat tinggal di Babakan Jeruk dan suka menggunakan fasilitas *delivery* makanan dari *Top Chick* (terutama *delivery* ke kost/rumah).
 - *Positioning*

Berdasarkan segmentasi, *targeting*, pesaing, wawancara, dan *correspondence analysis* dapat disimpulkan bahwa *Top Chick* memiliki produk makanan yang bervariasi dengan rasanya yang lezat dan cara penjualan *Top Chick* yang berbeda dari pesaingnya (*Sabana*) dengan berkeliling menghampiri konsumen menggunakan gerobak motor ayam goreng tepung sambil memasak. Dari kesimpulan ini, maka citra atau *image* yang dapat dirancang oleh ayam goreng tepung *Top Chick* adalah **“ayam goreng tepung yang variatif, inovatif, dan *super yummy*”**

5. Upaya-upaya strategi bauran pemasaran yang dapat dilakukan oleh *Top Chick*

- Prioritas Perbaikan 1: lokasi penjualan dekat dengan jalur transportasi umum

Usulan: berjualan ayam goreng tepung menggunakan gerobak motor ayam goreng tepung yang berdesain kekar, tangguh, dan berjiwa muda dilokasi tertentu terutama di Babakan Jeruk (tepatnya dipinggir jalur transportasi umum)

- Prioritas Perbaikan 2: kemenarikan desain *packaging* makanan

Usulan: merancang desain *packaging* makanan baru berbentuk ayam

- Prioritas Perbaikan 3: kejelasan informasi mengenai produk dan penawaran menarik di spanduk

Usulan: menambah informasi mengenai media sosial (*Whatsapp* atau *Line*) dan promosi baru (diskon sesuai tanggal lahir dengan menunjukkan KTP / akte lahir)

- Prioritas Perbaikan 4: kecepatan dalam *delivery* makanan

Usulan: dengan menggunakan gerobak motor ayam goreng tepung keliling, *Top Chick* langsung menuju ke alamat tersebut sambil mempersiapkan pesanan.

- Prioritas Perbaikan 5: kesesuaian harga terhadap porsi makanan

Usulan: menambah ukuran porsi makanan pada masing-masing menu makanan *Top Chick* tanpa adanya penambahan harga

- Prioritas Perbaikan 6: kemenarikan desain spanduk

Usulan: merancang desain spanduk yang *eye catching*

- Prioritas Perbaikan 7: ukuran porsi hidangan makanan
Usulan: menambahkan cemilan pada masing-masing menu makanan yang ada di *Top Chick*.
- Prioritas Perbaikan 8: kecepatan dalam penyajian makanan
Usulan: menggoreng bahan baku utama (ayam) terlebih dahulu sedikit demi sedikit sebelum ada yang memesan dan dihangatkan di *Display Warmer*.
- Prioritas Perbaikan 9: temperatur tempat
Usulan: menambahkan kipas angin di area *Top Chick*
- Prioritas Perbaikan 10: kerapihan *packaging* makanan untuk *delivery*
Usulan: menambahkan kertas nasi untuk mengalaskan dan membatasi makanan didalam *packaging* makanan agar terlihat rapi
- Prioritas Perbaikan 11: keterjangkauan harga yang ditawarkan
Usulan: menerapkan promosi diskon sesuai tanggal lahir setiap Hari Senin sampai Hari Kamis pada jam 12 sampai jam 14 dengan menunjukkan KTP / akte lahir
- Prioritas Perbaikan 12: kelezatan ayam goreng tepung
Usulan: penambahan bumbu pelengkap (*topping*) berbentuk bubuk maupun cair
- Prioritas Perbaikan 13: kemurahan biaya *delivery*
Usulan: *Top Chick* tidak perlu memasang biaya *delivery*
- Prioritas Perbaikan 14: kesempurnaan tingkat kematangan ayam goreng tepung

Usulan: *Top Chick* harus selalu memperhatikan tingkat suhu penggorengan dan lama waktu penggorengan yang tepat

- Prioritas Perbaikan 15: kemenarikan penampilan makanan

Usulan: *Top Chick* harus bisa menggarnis makanan dan jangan sampai warna makanan tersebut terlihat pucat pada saat menggoreng

- Prioritas Perbaikan 16: pengetahuan karyawan mengenai menu makanan

Usulan: Karyawan *Top Chick* juga harus bisa menghafal menu makanan *Top Chick* yang lebih banyak

- Prioritas Perbaikan 17: lokasi penjualan dekat dengan perkantoran, tempat pendidikan, dan tempat kost / tempat tinggal

Usulan: dengan menggunakan gerobak motor ayam goreng tepung, *Top Chick* dapat berhenti untuk berjualan ayam goreng tepung didepan tempat kost, perkantoran, dan tempat pendidikan.

- Prioritas Perbaikan 18: kesempurnaan tingkat kematangan nasi putih

Usulan: *Top Chick* harus lebih memperhatikan takaran air untuk memasak nasi

- Perbaikan Prioritas 19: kebisingan tempat

Usulan: membuat sekat ruangan untuk meredamkan kebisingan

- Prioritas Perbaikan 20: ketepatan jumlah pengembalian uang

Usulan: *Top Chick* harus selalu siap sedia nominal pengembalian uang dan harus tetap teliti dalam menghitung uang kembalian.

- Prioritas Perbaikan 21: keamanan tempat
Usulan: menyediakan kamera *cctv*
- Perbaikan Prioritas 22: kualitas bahan baku yang *fresh*
Usulan: mengganti kulkas dengan *freezer*
- Perbaikan Prioritas 23: kebersihan tempat
Usulan: menyediakan alat pel
- Perbaikan Prioritas 24: kelengkapan variasi menu paket makanan
Usulan: menambah menu baru baik makanan maupun minuman serta menghilangkan beberapa menu makanan maupun minuman *Top Chick* yang kurang diminati konsumen.
- Perbaikan Prioritas 25: pencahayaan tempat
Usulan: mempertahankan kinerjanya dalam hal pencahayaan
- Perbaikan Prioritas 26: kelengkapan peralatan makan untuk *delivery* makanan
Usulan: memberikan tambahan seperti tisu untuk membersihkan tangan maupun mulut setelah selesai makan.
- Perbaikan Prioritas 27: kemenarikan penampilan karyawan
Usulan: memperhatikan penampilan diri seperti rambut, kebersihan badan maupun wajah, dan wangi tubuh.
- Perbaikan Prioritas 28: kebersihan peralatan makan untuk *delivery* makanan
Usulan: melapisi peralatan makan dengan tisu ataupun dengan plastik kemasan

- Perbaiki Prioritas 29: keramahan karyawan dalam pelayanan
Usulan: menonjolkan kepedulian dan tanggung jawab para karyawan terhadap konsumen
- Perbaiki Prioritas 30: kejelasan informasi mengenai menu hidangan di daftar menu makanan
Usulan: memberikan daftar menu baru usulan dengan informasi yang *ter-update*
- Perbaiki Prioritas 31: kemudahan proses pembayaran
Usulan: mempertahankan kinerja *Top Chick* dalam kemudahan proses pembayaran
- Perbaiki Prioritas 32: kemenarikan foto makanan di daftar menu makanan
Usulan: harus lebih ditingkatkan dalam hal posisi pengambilan foto yang lebih menawan
- Perbaiki Prioritas 33: kecepatan respon menerima pesanan
Usulan: membuat akun *whatsapp* maupun *line*
- Perbaiki Prioritas 34: kebersihan peralatan untuk memasak
Usulan: memperhatikan cara pencucian peralatan masak
- Perbaiki Prioritas 35: kecepatan dalam pembayaran
Usulan: harus selalu menyediakan uang kembalian pada saat pagi hari
- Perbaiki Prioritas 36: kecukupan jumlah saset saos tomat/saos sambal untuk *delivery* makanan

Usulan: memberikan satu saset saos tomat/saos sambal ukuran yang lebih besar saja (berat bersih 20 gram)

6.2 Saran

Berikut ini adalah saran terhadap penelitian selanjutnya agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan *Top Chick*:

- Melakukan penelitian mengenai pengaruh daya beli konsumen terhadap perilaku konsumen pada ayam goreng tepung di *Top Chick*.
- Melakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian ayam goreng tepung di *Top Chick*

