

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan konsumen Kedai Indominesia sebesar $\frac{15}{39} * 100\% = 38,46\%$.

Variabel yang puas terdapat 15 variabel berdasarkan 7P

Product

- Keunikan nama makanan
- Banyaknya variasi jenis makanan
- Banyaknya variasi jenis minuman
- Cara penyajian Minuman

Price

- Harga dibandingkan Kompetitor
- Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harga
- Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga

Process

- Kecepatan penyajian pesanan

Physical evidence

- Kebersihan Kedai
- Kebersihan westafel
- Ketersediaan tempat parkir yang memadai
- Kenyamanan suhu udara ruangan Kedai Indominesia
- Kenyamanan sirkulasi udara Kedai Indominesia
- Kemenarikan variasi *games* yang disiapkan
- Kelengkapan peralatan makan di meja

2. Segmentasi *targeting* dan *positioning* kedai Indominesia

Segmentasi

- Segmentasi geografis berada di kota Bandung didapatkan persentase konsumen di tiap wilayah, yaitu Bandung barat sebesar 25%, Bandung utara 30%, Bandung selatan 21%, dan Bandung timur 24%.
- Segmentasi demografis dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin persentase konsumen wanita lebih banyak dibandingkan dengan pria dengan persentase 60% wanita 40% pria. Berdasarkan Usia paling banyak yang datang ke Kedai Indomnesia yaitu usia 23- 30 tahun dengan nilai persentase 45%. Berdasarkan pekerjaan mahasiswa dan pegawai swasta memiliki persentase sama yaitu 30%.
- Segmentasi penghasilan perbulan yang memiliki persentase terbesar adalah 53% yaitu $2,3 \text{ juta} \leq \text{penghasilan} < 5 \text{ juta}$
- Segmentasi psikografis atau kepribadian yang paling mempengaruhi penjualan adalah harga makanan dan minuman di Kedai Indomnesia tersebut. Jumlah uang yang dibelanjakan $\geq \text{Rp } 60.000$ Hal ini dikarenakan banyak masyarakat menengah ke atas yang sering berkunjung untuk nongkrong. Tujuan datang ke Kedai Indomnesia yang memiliki persentase terbesar adalah nongkrong 75%. Selain itu hal yang mempengaruhi datang ke Kedai Indomnesia adalah harga sebesar 50%., Seberapa sering berkunjung ke Kedai Indomnesia yang memiliki persentase terbesar adalah sebanyak >1 kali sehari yaitu 40%.

Targeting

- Target utama konsumen yang datang ke Kedai Indomnesia berasal dari kota Bandung yaitu Bandung Barat, Bandung Utara, Bandung Timur , Bandung Selatan karena memiliki persentase yang besar.

- Konsumen di Kedai Indomnesia lebih ditargetkan pada usia 23 - 30 tahun karena memiliki persentase terbanyak. Selain itu usia 30 -45 tahun merupakan pilihan kedua untuk ditargetkan dikarena pada usia 30 – 45 tahun merupakan usia produktif kerja.
- Dari konsumen yang datang menjadi tujuan konsumen datang ke Kedai Indomnesia yaitu untuk nongkrong.
- Jumlah uang yang dibelanjakan menjadi oleh konsumen pada saat datang ke Kedai Indomnesia sebesar Rp > 60.000
- Hal yang paling mempengaruhi konsumen datang ke Kedai Indomnesia yaitu harga pada Kedai Indomnesia.
- Konsumen mengetahui Kedai Indomnesia melalui *social media*
- *Social Media* yang banyak digunakan oleh konsumen yaitu *Instagram*.
- Konsumen datang ke Kedai Indomnesia lebih banyak bersama teman.
- Konsumen datang ke Kedai Indomnesia yaitu sore dan malam hari dikarenakan banyak yang datang setelah pulang jam kantor dan pulang dari perkuliahan
- Menu yang sering beli oleh konsumen di Kedai Indomnesia yaitu Roti bakar coklat keju sebesar 40%

Positioning

Positioning kedai Indomnesia yaitu “*friendly price for eat and drink*”

3. Berdasarkan kepentingan dan performasi, Kedai Indomnesia Kuadran I dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat performansi tinggi yaitu variabel 1,2,3,6,7,9,10,19,21,22,23,32,34,35,36,37,38,39.
Kuadran II dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat performansi rendah yaitu variabel 27,28,30,31,33.

Kuadran III dengan tingkat kepentingan dibawah rata-rata dan tingkat performansi rendah yaitu variabel, 12 ,20 ,24 ,25 ,26 ,29, dan 43 .

Kuadran IV dengan tingkat kepentingan masih bisa dipertahankan yaitu variabel 5 ,8 ,11 ,13 ,14 ,36 ,41,42.

4. Keunggulan dan kelemahan Kedai Indomnesia terhadap pesaing

Keunggulan Kedai Indomnesia dibanding pesaing lain:

- Ketelitian kasir saat transaksi
- Harga makanan dibandingkan dengan kompetitor
- Kemenarikan promosi media *social* di (instagram)
- Kecepatan perhitungan tagihan
- Banyaknya variasi jenis minuman
- Kebersihan westafel
- Ketanggapan pelayanan dalam melayani konsumen
- Frekuensi promosi melalui *event - event* tertentu
- Pengetahuan pelayan terhadap jenis makanan dan minuman di Kedai
- Kesigapan pelayan dalam melayani konsumen
- Kelengkapan bumbu di meja

Kelemahan Kedai Indomnesia dibanding pesaing lain:

- Keunikan nama makanan
- Keunikan nama minuman
- Banyaknya variasi jenis makanan
- Kualitas bahan baku makanan
- Kualitas bahan baku minuman
- Cara penyajian makanan
- Cara penyajian minuman
- Rasa minuman yang disajikan
- Rasa makanan yang disajikan

- Harga minuman dibanding kompetitor
- Porsi makanan sesuai harga
- Porsi minuman sesuai harga
- Pemberian diskon untuk transaksi diatas sejumlah transaksi tertentu
- Lokasi Kedai Indomnesia yang mudah ditemukan
- Kemudahan lokasi dengan menggunakan transportasi umum
- Sikap pelayan dalam menawarkan produk yang akan dipesan konsumen
- Kecepatan penyajian pesanan
- Kemenarikan hiburan musik pada Kedai
- Kebersihan Kedai
- Kebersihan toilet
- Ketersediaan tempat parkir yang memadai
- Ketersedian tempat parkir yang aman
- Kenyamanan suhu udara ruangan di Kedai Indomnesia
- Kenyamanan sirkulasi udara Kedai Indomnesia
- Kemenarikan variasi *games* yang disiapkan
- Kelengkapan peralatan makan di meja

5. Usulan strategi pemasaran untuk Kedai Indomnesia

Strategi bauran pemasaran Kedai Indomnesia berdasarkan 7P (*Product, Price, Promotion, Place, Physical Evidence, People, dan Process*) yang dapat dilakukan kepada Kedai Indomnesia untuk meningkatkan penjualannya :

Product

- Memberikan nama sesuai dengan bahan baku dengan menggunakan bahasa inggris seperti “ roti bakar pisang “ *baked bread with bananas*

- Nama minuman dirubah tidak secara berlebihan sesuai dengan cara penyajian minuman
- Pihak Kedai Indomnesia menambahkan variasi makanan agar konsumen tidak bosan dengan variasi makanan ditawarkan
- Bahan minuman yang mengandung *squash* agar mencari bahan baku yang baik dan mencari pemasok yang lain, untuk kopi biji agar diberikan wadah dengan tertutup rapat agar bau kopi tidak hilang. *Bartender* akan mengikuti pelatihan barista dan pelatihan mengenai pengetahuan biji kopi
- Penyajian makanan untuk dibuat lebih rapih dan alat penyajiannya seperti nampan yang lama diganti menjadi baru dengan nampan kayu klasik agar terlihat kesan unik dalam cara penyajian makanan.
- Penyajiannya diberikan *topping* sesuai dengan minuman yang dipesan, minuman kopi akan diberikan *topping* kue kering kecil.
- Pencicipan rasa minuman oleh pemilik sebelum minuman dihidangkan kepada konsumen dan mengadakan *test food* ulang yang diikuti pemilik, manajer dan *bartender* untuk mengetahui standar rasa minuman yang ingin disajikan
- Diadakan *test food* ulang oleh pemilik dan manajer dan koki untuk mengetahui standar rasa makanan yang ingin disajikan

Price

- Merubah harga minuman sebanding dengan harga yang dijual di pesaing lain.
- Tidak mengurangi porsi makanan dan harga makanan diturunkan sedikit.
- Menurunkan harga dan disamakan dengan harga pesaing tetapi *volume* minuman sesuai dengan takaran di Kedai Indomnesia.

Promotion

- Merubah isi kalimat *Instagram* dengan kalimat – kalimat promosi yang menarik agar isi *Instagram* lebih menarik perhatian pengguna media *social*, merekrut pegawai lepas untuk *social* media spesialis

untuk mempromosikan produk dan mengupdate konten - konten *Instagram*

- Memberikan diskon yang ditulis harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memberikan ketentuan promosi yang jelas kepada konsumen.

Place

- Membuat *neon box* dengan logo Kedai Indominesia di depan jalan lengkung dengan ukuran, panjang 1,2 m x lebar 1,2 m dengan tinggi *neox box* 2 m.

People

- Manajer memberikan teguran kepada pelayan bagi kurang sigap dalam melayani dan memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai pelayanan
- Seragam baru untuk pelayan, agar tidak kelihatan kusam.
- Pelatihan singkat mengenai pelayanan konsumen dan manajer berikan teguran kepada pelayan bila tidak ramah terhadap konsumen
- Memberikan pelatihan khusus kasir mengenai ketelitian.
- Sebelum Kedai Indominesia membuka *operasional* kerja diadakan *briefing* selama 10 menit oleh manajer untuk menjelaskan menu makanan supaya pelayan dapat menjelaskan kepada konsumen bila konsumen bertanya.
- Memberikan peringatan kepada pelayan yang kurang tanggap saat melayani konsumen.
- Diberikan pelatihan mengenai sikap atau tata cara menawarkan produk yang baik

Process

- Pelatihan untuk kasir dalam hal kecepatan perhitungan tagihan.
- Waktu penyajian makanan besar disamakan dengan pesaing agar dapat bersaing dengan pesaing

Physical Evidence

- Merubah *playlist* lagu dengan lagu - lagu tahun 1995an hingga awal 2000an band luar negeri yang beraliran musik *Britpop* dan *alternative pop*
- Merekrut petugas khusus untuk kebersihan Kedai
- Membelikan tempat sampah kecil ukuran 2 liter untuk *tissue* dan pewangi toilet, pemakaian pewangi toilet akan diganti 2 minggu sekali.
- Berkerja sama dengan petugas parkir untuk menyediakan lahan parkir yang berada di Jalan Lengkong.
- Membuatkan atau membeli tempat untuk helm seperti rak, pada kasus ban bocor pihak Kedai Indominesia berkerja sama dengan petugas parkir jalanan untuk mewaspadaai tindak kriminal
- Pemasangan Ac di ruangan *non smoking*
- Menambahkan pemasangan jumlah *exhaust fan* supaya sirkulasi udara menjadi lebih baik.
- Menambah variasi games seperti UNO *stacko*
- Kelengkapan peralatan makan di meja selalu tersedia untuk menjaga peralatan makan konsumen terjatuh
- Menyediakan perlengkapan bumbu disetiap meja dengan lengkap agar konsumen tidak harus mengambil bumbu di meja sebelah.

6. Usulan prosedur pelayanan Kedai Indominesia

Usulan prosedur pelayanan didapatakn 16 pernyataan prosedur yang akan diterapkan untuk pelayanan di Kedai Indominesia. yang didapat dari prosedur pengamatan sebelumnya dengan cara yang dilengkapi, diganti, dan ditambahkan berdasarkan hasil persentase kuesioner usulan, dimana pada prosedur sebelumnya terdapat 9 pernyataan prosedur.

Penambahan pernyataan prosedur

- Pelayan berdiri didepan pintu masuk mengucapkan kalimat “Selamat datang” kepada konsumen. (usulan pernyataan no. 4)
- Pelayan menanyakan untuk memilih antara *smoking area* dan *non smoking area*. (usulan pernyataan no. 5)
- Pelayan memberikan nama dan *password wifi* kepada konsumen. (usulan pernyataan no 7)
- Pelayan menawarkan untuk permainan yang disediakan. (usulan pernyataan no 9)
- Pelayan menghampiri konsumen untuk memesan pesanan tambahan. (usulan pernyataan no 14)
- Pelayan mengkonfirmasi mengenai tambahan pesanan lain. (usulan pernyataan no. 13)
- Bila terjadi *waiting list* Pelayan menghampiri dan memberikan nomor antrian. (usulan pernyataan no 15)
- Bila barang konsumen tertinggal maka Pelayan menyimpan baik-baik barang tertinggal sampai konsumen mengambilnya. (usulan pernyataan no.16)

Pernyataan uraian prosedur yang digabung dan dilengkapi dari rangkuman kuesioner menjadi usulan prosedur yaitu :

- Memberikan menu kepada konsumen yang datang (pernyataan
- Mengambil hasil catatan pesanan dan menu pesanan dari
Digabung dan lengkapi menjadi
- Pelayan memberikan menu kepada konsumen kemudian pelayan mencatat pesanan konsumen dan menu tidak dibawa lagi kembali oleh pelayan (usulan pernyataan no. 6)

Pernyataan uraian prosedur yang diganti dari rangkuman kuesioner menjadi usulan prosedur yaitu :

- Mengantarkan hidangan kepada konsumen

Diganti

- Pelayan mengkonfirmasi pesanan makanan dan diletakan di meja makan (usulan Pernyataan no. 11)
- Membersihkan hidangan setelah disantap

Diganti

Pelayan membersihkan dan rapihkan peralatan makan dan minum, pelayan meminta memberikan terhadap makanan dan minuman yang dihidangkan (usulan pernyataan no. 12)

6.2 Saran

Usulan untuk penelitian lebih lanjut untuk pihak Kedai Indominesia :

1. Sebaiknya Kedai Indominesia melakukan penelitian tentang motivasi karyawan karena karyawan belum punya motivasi dalam berkerja
2. Sebaiknya Kedai Indominesia melakukan penelitian tentang manajemen sumber daya manusia karena sumber daya manusia di Kedai Indominesia mempunyai potensi yang bagus untuk dikembangkan.
3. Sebaiknya Kedai Indominesia melakukan penelitian lebih lanjut mengenai prosedur pelayanan