

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Restoran Korea :

- Keanekaragaman jenis makanan
- Kecukupan jumlah potongan daging dalam 1 porsi.
- Kelengkapan makanan pendukung seperti *Kimchi*, bawang putih, selada, dan bumbu yang disediakan
- Kesesuaian gambar menu dengan produk aslinya
- Kebersihan makanan yang disajikan
- Tingkat kelunakan daging setelah diolah
- Kelezatan rasa pada makanan
- Harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing
- Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas
- Harga yang ditawarkan sebanding dengan kuantitas makanan
- Lokasi yang mudah ditemukan
- Lokasi terletak di daerah strategis
- Kejelasan papan nama restoran yang mudah dilihat
- Kejelasan informasi mengenai promosi yang ditawarkan di media cetak
- Kejelasan informasi mengenai promosi yang ditawarkan di media sosial
- Kejelasan informasi mengenai *discount* dan syarat-syarat yang berlaku di media cetak

- Kejelasan informasi mengenai *discount* dan syarat-syarat yang berlaku di media sosial
- Kejelasan informasi mengenai lamanya promo yang ditawarkan
- Kemenarikan promo yang ditawarkan
- Kemenarikan tampilan iklan di media sosial
- Kemenarikan tampilan iklan di media cetak
- Frekuensi promo yang ditawarkan oleh restoran
- Kemudahan mendapat informasi tentang adanya promo
- Kesopanan pelayan dalam melayani
- Pengetahuan pelayan terhadap menu yang ada
- Ketanggapan pelayan dalam melayani
- Kerapihan penampilan pelayan
- Kemampuan pelayan dalam menyajikan makanan
- Keramahan pelayan dalam melayani
- Ketepatan pemberian kembalian oleh kasir
- Keakuratan perhitungan pembayaran oleh kasir
- Pengetahuan pelayan tentang promo yang sedang berlangsung
- Ketepatan jam buka dan jam tutup restoran
- Kecepatan waktu penyajian makanan sejak konsumen memesan
- Banyaknya alternative pembayaran yang dapat digunakan (*Cash, Debit Card, Credit Card*)
- Kesesuaian pesanan makanan/minuman yang diberikan kepada konsumen
- Kemudahan reservasi tempat via telephone
- Kemudahan mendapatkan area parkir
- Kebersihan lingkungan restoran
- Kerapihan meja
- Kerapihan kursi
- Kelengkapan alat makan di meja makan
- Kebersihan toilet konsumen

- Kebersihan wastafel
 - Kenyamanan kursi dan meja
 - Kualitas *exhaust* di setiap meja
 - Kebersihan alat makan
 - Kesejukan ruangan di restoran
 - Kualitas pencahayaan di setiap meja konsumen
 - Kesesuaian musik terhadap tema restoran
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa penjualan yang ditawarkan oleh Restoran Huan Korean BBQ:
- Variabel yang memuaskan menurut konsumen:
 - Frekuensi promo yang ditawarkan oleh restoran
 - Kemudahan mendapatkan area parkir
 - Kebersihan toilet konsumen
 - Variabel yang belum memuaskan menurut konsumen:
 - Keanekaragaman jenis makanan
 - Kecukupan jumlah potongan daging dalam 1 porsi.
 - Kelengkapan makanan pendukung seperti *Kimchi*, bawang putih, selada, dan bumbu yang disediakan
 - Kesesuaian gambar menu dengan produk aslinya
 - Kebersihan makanan yang disajikan
 - Tingkat kelunakan daging setelah diolah
 - Kelezatan rasa pada makanan
 - Harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing
 - Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas
 - Harga yang ditawarkan sebanding dengan kuantitas makanan
 - Lokasi yang mudah ditemukan
 - Lokasi terletak di daerah strategis
 - Kejelasan papan nama restoran yang mudah dilihat
 - Kejelasan informasi mengenai promosi yang ditawarkan di media cetak

- Kejelasan informasi mengenai promosi yang ditawarkan di media sosial
- Kejelasan informasi mengenai *discount* dan syarat-syarat yang berlaku di media cetak
- Kejelasan informasi mengenai *discount* dan syarat-syarat yang berlaku di media sosial
- Kejelasan informasi mengenai lamanya promo yang ditawarkan
- Kemenarikan promo yang ditawarkan
- Kemenarikan tampilan iklan di media sosial
- Kemenarikan tampilan iklan di media cetak
- Kemudahan mendapat informasi tentang adanya promo
- Kesopanan pelayan dalam melayani
- Pengetahuan pelayan terhadap menu yang ada
- Ketanggapan pelayan dalam melayani
- Kerapihan penampilan pelayan
- Kemampuan pelayan dalam menyajikan makanan
- Keramahan pelayan dalam melayani
- Ketepatan pemberian kembalian oleh kasir
- Keakuratan perhitungan pembayaran oleh kasir
- Pengetahuan pelayan tentang promo yang sedang berlangsung
- Ketepatan jam buka dan jam tutup restoran
- Kecepatan waktu penyajian makanan sejak konsumen memesan
- Banyaknya alternative pembayaran yang dapat digunakan (*Cash, Debit Card, Credit Card*)
- Kesesuaian pesanan makanan/minuman yang diberikan kepada konsumen
- Kemudahan reservasi tempat via telephone
- Kebersihan lingkungan restoran
- Kerapihan meja
- Kerapihan kursi

- Kelengkapan alat makan di meja makan
 - Kebersihan wastafel
 - Kenyamanan kursi dan meja
 - Kualitas *exhaust* di setiap meja
 - Kebersihan alat makan
 - Kesejukan ruangan di restoran
 - Kualitas pencahayaan di setiap meja konsumen
 - Kesesuaian musik terhadap tema restoran
3. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi Restoran Huan Korean BBQ:
- *Segmentation*:
- Segmentasi berdasarkan geografis:
 - Tempat tinggal
 - Segmentasi berdasarkan demografis:
 - Usia
 - Pekerjaan
 - Pengeluaran per orang
 - Segmentasi berdasarkan psikologis:
 - Daging bakar yang sering dibeli
 - Alasan utama memilih Restoran Huan Korean BBQ
 - Segmentasi berdasarkan perilaku:
 - Uang saku per bulan jika merupakan mahasiswa / pelajar
 - Pendapatan per bulan jika merupakan pegawai / wiraswasta
 - Makanan yang sering dibeli selain daging bakar
 - Frekuensi Datang ke Restoran Korean BBQ untuk memakan daging
 - Frekuensi Datang ke Restoran Huan Korean BBQ untuk memakan daging
 - Datang ke Restoran Huan Korean BBQ bersama
 - Darimana mengetahui Restoran Huan Korean BBQ

- Media sosial yang sering digunakan
- Alat pembayaran yang sering digunakan
- Fasilitas bank yang sering digunakan

➤ *Targeting:*

Hasil *targeting* yang didapatkan:

- Target utama konsumen Restoran Huhan Korean BBQ adalah mahasiswa (35%), pegawai / karyawan swasta (24%), dan wiraswasta (22%).
- Lokasi tempat tinggal di Taman Kopo Indah (56%)
- Pengeluaran saat berkunjung ke Restoran Huhan Korean BBQ Rp 35.000 < pengeluaran ≤ Rp 55.000 (77%)
- Daging bakar yang dibeli adalah daging sapi (48%) dan babi (39%)
- Alasan memilih Restoran Huhan Korean BBQ dekat dengan tempat tinggal (53%)
 - Berkunjung ke restoran dengan teman (53%)
 - Fasilitas Bank yang sering digunakan adalah Bank BCA (61%)

➤ *Positioning*

- Dari target Restoran Huhan Korean BBQ yang telah diusulkan, dapat diberikan *positioning*-nya berdasarkan keunggulan dan kepuasan dari Restoran Huhan itu sendiri mengenai promo yang ditawarkan. Dengan begitu sebagai Restoran Korean BBQ yang menawarkan promo diharapkan dapat membuat konsumen tertarik untuk datang ke Restoran Huhan Korean BBQ. Agar *positioning* Restoran Huhan Korean BBQ semakin kokoh melekat dalam benak para konsumennya, Restoran Huhan Korean BBQ dapat merancang sebuah slogan “Kantong Hemat Pasti Puas”.

4. Keunggulan dan kelemahan dari Restoran Huhan Korean BBQ dibandingkan pesaingnya:

➤ Keunggulan Restoran Huhan Korean BBQ:

- Lokasi yang mudah ditemukan
- Lokasi terletak di daerah strategis
- Kejelasan papan nama restoran yang mudah dilihat
- Kejelasan informasi mengenai promosi yang ditawarkan di media cetak
- Kejelasan informasi mengenai promosi yang ditawarkan di media sosial
- Kejelasan informasi mengenai discount dan syarat-syarat yang berlaku di media cetak
- Kejelasan informasi mengenai discount dan syarat-syarat yang berlaku di media sosial
- Kejelasan informasi mengenai lamanya promo yang ditawarkan
- Kemenarikan promo yang ditawarkan
- Kemenarikan tampilan iklan di media sosial
- Kemenarikan tampilan iklan di media cetak
- Frekuensi promo yang ditawarkan oleh restoran
- Kemudahan mendapat informasi tentang adanya promo
- Pengetahuan pelayan tentang promo yang sedang berlangsung
- Ketepatan jam buka dan jam tutup restoran
- Banyaknya alternative pembayaran yang dapat digunakan (Cash, Debit Card, Credit Card)
- Kemudahan mendapatkan area parkir
- Kebersihan toilet konsumen
- Kualitas pencahayaan di setiap meja konsumen

➤ Kelemahan Restoran Huhan Korean BBQ:

- Kecukupan jumlah potongan daging dalam 1 porsi
- Kelengkapan makanan pendukung seperti Kimchi, bawang putih, selada, dan bumbu yang disediakan

- Kesesuaian gambar menu dengan produk aslinya
- Kebersihan makanan yang disajikan
- Tingkat kelunakan daging setelah diolah
- Kelezatan rasa pada makanan
- Harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing
- Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas
- Harga yang ditawarkan sebanding dengan kuantitas makanan
- Kesopanan pelayan dalam melayani
- Pengetahuan pelayan terhadap menu yang ada
- Ketanggapan pelayan dalam melayani
- Kerapihan penampilan pelayan
- Kemampuan pelayan dalam menyajikan makanan
- Keramahan pelayan dalam melayani
- Ketepatan pemberian kembalian oleh kasir
- Keakuratan perhitungan pembayaran oleh kasir
- Kecepatan waktu penyajian makanan sejak konsumen memesan
- Kesesuaian pesanan makanan/minuman yang diberikan kepada konsumen
- Kemudahan reservasi tempat via telephone
- Kebersihan lingkungan restoran
- Kerapihan meja
- Kerapihan kursi
- Kelengkapan alat makan di meja makan
- Kebersihan wastafel
- Kenyamanan kursi dan meja
- Kualitas exhaust di setiap meja
- Kebersihan alat makan
- Kesejukan ruangan di restoran
- Kesesuaian musik terhadap tema restoran

5. Hal-hal yang dapat dilakukan kepada Restoran Huhan Korean BBQ untuk dapat meningkatkan pendapatan kotor:

Tabel 6.1
Usulan Hal-Hal yang Dapat Dilakukan Restoran Huhan Korean BBQ

Skala Prioritas Perbaikan	Variabel	Usulan
1	Keramahan Pelayan dalam Melayani	Meningkatkan keramahan karyawan dengan menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Dengan adanya keramahan yang baik saat melayani konsumen, tentunya konsumen tersebut senang dan merasa diterima baik oleh pihak Restoran Huhan Korean BBQ.
2	Harga yang ditawarkan Sebanding dengan Kuantitas Makanan	Menambahkan porsi makanan sehingga membuat konsumen yang mengeluarkan pengeluaran Rp 35.000 – Rp 55.000 akan puas jika memesan makanan dengan harga yang ditawarkan
3	Kesejukan Ruangan di Restoran	Menambahkan kaca / tembok untuk menutupi ruangan restoran dan menambahkan AC / penyejuk ruangan sehingga konsumen yang sedang makan tidak akan merasa tidak sejuk lagi
4	Kelezatan Rasa pada Makanan	Memberikan bumbu yang lebih pada daging sehingga bumbu meresap pada daging dan membuat konsumen puas dengan rasa pada daging yang konsumen makan
5	Tingkat Kelunakan Daging Setelah diolah	Sebaiknya dengan meletakkan daging tidak terlalu lama dalam <i>freezer</i> karena dapat menyebabkan daging tersebut menjadi tidak lunak ketika diolah
6	Ketanggapan Pelayan dalam Melayani	Menerapkan peraturan dimana karyawan tidak di ijinkan untuk memainkan <i>handphone</i> ketika sedang bekerja, sehingga dengan begitu karyawan akan tanggap kepada konsumen yang datang ke restoran
7	Kebersihan Wastafel	Melakukan pembersihan oleh karyawan setiap satu jam sekali dan merubah letak dari wastafel tersebut sehingga konsumen dapat dengan nyaman ketika menggunakan wastafel
8	Pengetahuan Pelayan Terhadap Menu yang Ada	Memberikan pelatihan kepada pelayan terhadap menu yang ada di restoran sehingga dengan begitu pelayan dapat menjelaskan kepada konsumen dengan baik dan jelas
9	Keakuratan Perhitungan Pembayaran oleh Kasir	Menetapkan satu karyawan untuk menjadi kasir dan melakukan training terhadap kasir tersebut sehingga kasir menjadi mahir dalam menajalankan tugasnya
10	Kesesuaian Musik Terhadap Tema Restoran	Memiliki <i>playlist</i> lagu-lagu korea dan menambahkan TV yang memutarakan film / drama korea sehingga dengan lagu-lagu korea dan film / drama korea tersebut konsumen yang makan di restoran merasakan seperti sedang makan di Korea

Tabel 6.1
Usulan Hal-Hal yang Dapat Dilakukan Restoran Huhan Korean BBQ (lanjutan)

Skala Prioritas Perbaikan	Variabel	Usulan
11	Kelengkapan Makanan Pendukung seperti Kimchi, Bawang Putih, Selada, dan Bumbu yang disediakan	Menambahkan makanan pendukung khas Korea sehingga konsumen yang datang dapat merasakan makanan pendukung khas Korea yang diharapkan
12	Kemudahan Reservasi Tempat Via <i>Telephone</i>	Menambahkan <i>telephone</i> restoran yang dapat dihubungi oleh konsumen ketika konsumen ingin reservasi tempat, sehingga konsumen dapat dengan mudah jika ingin reservasi tempat tanpa harus langsung datang terlebih dahulu
13	Ketepatan Pemberian Kembalian oleh Kasir	Menetapkan satu karyawan untuk menjadi kasir dan melakukan training terhadap kasir tersebut sehingga kasir menjadi mahir dalam menajalankan tugasnya
14	Kerapihan Penampilan Pelayan	Memberikan baju seragam yang bertuliskan nama restoran Huhan sehingga pelayan selain terlihat rapih tetapi juga pelayan terlihat menarik
15	Kesopanan Pelayan dalam Melayani	Memperbaiki kemampuan pelayan dalam berkomunikasi dengan konsumen agar dapat lebih baik lagi dengan cara melakukan kegiatan <i>trainin g</i> dan memberitahukan kepada pelayan untuk selalu memberikan senyum dan sapaan kepada konsumen yang datang
16	Kebersihan Lingkungan Restoran	Memberikan arahan kepada pelayan yang ada untuk lebih berinisiatif dalam membersihkan meja dan kursi tanpa menunggu perintah terlebih dahulu
17	Harga yang Ditawarkan Sebanding dengan Kualitas Makanan	Lebih memperhatikan cita rasa yang ada pada produk nya sehingga jika rasa kurang pas pihak restoran dapat langsung menambahkan bumbu untuk menambahkan rasa pada produk
18	Kesesuaian Pesanan Makanan/Minuman yang Diberikan Kepada Konsumen	Merubah tempat daging dengan warna yang lebih mencolok dan memberikan stiker label pada tempat makanan sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pengambilan makanan oleh pelayan
19	Kenyamanan Kursi dan Meja	Melapisi besi yang terdapat dibawah meja sehingga kaki konsumen tidak akan terluka lagi dan menambahkan tempat dimana konsumen dapat makan seperti makan di lesehan
20	Kualitas <i>Exhaust</i> di Setiap Meja	Menerapkan <i>maintenance</i> rutin terhadap <i>exhaust</i> sehingga <i>exhaust</i> dapat berfungsi dengan baik dan tidak mengganggu kenyamanan dari konsumen
21	Kecepatan Waktu Penyajian Makanan sejak Konsumen Memesan	Memberikan pelatihan kepada pelayan supaya dapat terbiasa ketika akan membawakan makanan dan menu pelengkap yang ada di nampan kepada konsumen, sehingga dapat dengan cepat sampai kepada konsumen
22	Kecukupan Jumlah Potongan Daging Dalam 1 Porsi	Menambahkan porsi makanan sehingga membuat konsumen akan puas jika memesan makanan dengan pengeluaran yang dikeluarkan oleh konsumen
23	Kebersihan Alat Makan	Menggunakan sabun cuci yang dapat mengangkat noda yang ada pada alat makan selain itu juga dengan menerapkan peraturan dimana pelayan tidak boleh mencuci alat makan dengan hanya membilasnya
24	Kebersihan Makanan yang Disajikan	Memberi instruksi kepada pelayan untuk periksa kembali makanan yang akan disajikan kepada konsumen sehingga tidak akan terjadi lagi makanan yang disajikan dengan adanya rambut / kotoran pada daging
25	Kelengkapan Alat Makan di Meja Makan	Melengkapi alat-alat makan yang dibutuhkan dan membantu konsuemen dalam memakan daging
26	Kemampuan Pelayan dalam Menyajikan Makanan	Memberikan stiker label ataupun nomor meja pada nampan sehingga tidak terjadi kesalahan pengiriman kepada konsumen
27	Kesesuaian Gambar Menu dengan Produk Aslinya	Menerapkan SOP di dapur supaya potongan daging yang disajikan sesuai dengan potongan daging yang ada di gambar menu.
28	Kerapihan Meja	Menerapkan SOP pada pelayan supaya jika melihat meja yang tidak rapih langsung segera dirapihkan tidak harus menunggu perintah
29	Harga yang Kompetitif dibandingkan Dengan Pesaing	Menyesuaikan harga yang ada dengan jumlah daging yang disediakan sehingga Restoran Huhan Korean BBQ dapat bersaing dengan pesaingnya
30	Kerapihan Kursi	Menerapkan SOP pada pelayan supaya jika melihat kursi yang tidak rapih langsung segera dirapihkan tidak harus menunggu perintah.

Tabel 6.1
Usulan Hal-Hal yang Dapat Dilakukan Restoran Huhan Korean BBQ (lanjutan)

Skala Prioritas Perbaikan	Variabel	Usulan
31	Lokasi Terletak Di Daerah Strategis	Memanfaatkan lokasi yang strategis untuk dapat membuat konsumen tertarik untuk datang makan ke Restoran Huhan Korean BBQ
32	Kemudahan Mendapat Informasi Tentang Adanya Promo	Menambahkan keterangan pada spanduk ataupun media lain mengenai informasi promo yang sedang berlangsung
33	Pengetahuan Pelayan Tentang Promo yang Sedang Berlangsung	Mengingatkan setiap konsumen yang baru datang mengenai promo yang berlangsung di restoran
34	Kualitas Pencahayaan di Setiap Meja Konsumen	Memeriksa kualitas dari lampu tersebut sehingga tidak ada lampu yang pencahayaannya kurang baik
35	Kejelasan Informasi Mengenai Discount dan Syarat-Syarat yang Berlaku di Media Sosial	Memberikan informasi yang rutin di media sosial mengenai <i>discount</i> dan syarat-syarat yang berlaku dan menambahkan informasi jika ada informasi yang belum diberitahukan kepada konsumen sebelumnya
36	Kejelasan Informasi Mengenai Promosi yang Ditawarkan di Media Sosial	Memberikan informasi yang rutin di media sosial mengenai promo yang berlaku dan menambahkan informasi jika ada informasi yang belum diberitahukan kepada konsumen sebelumnya
37	Kejelasan Informasi Mengenai Lamanya Promo yang Ditawarkan	Memberikan informasi yang rutin di media sosial mengenai lamanya promo yang ditawarkan dan menambahkan informasi jika ada informasi yang belum diberitahukan kepada konsumen sebelumnya
38	Kejelasan Informasi Mengenai Discount dan Syarat-Syarat yang Berlaku di Media Cetak	Menambahkan memberikan informasi di media cetak mengenai <i>discount</i> dan syarat-syarat yang berlaku dan menambahkan memberikan informasi di media cetak lainnya seperti brosur, koran
39	Banyaknya Alternative Pembayaran yang Dapat Digunakan (Cash, Debit Card, Credit Card)	Menambahkan sebuah promo yang ditujukan kepada konsumen yang menggunakan fasilitas dari Bank BCA sehingga dapat memikat konsumen yang menggunakan fasilitas Bank BCA
40	Ketepatan Jam Buka dan Jam Tutup Restoran	Memberikan <i>compliment</i> kepada konsumen jika ada yang datang pada jam buka restoran tetapi restoran masih dalam keadaan tutup
41	Kemenarikan Tampilan Iklan di Media Cetak	Menambahkan memberikan informasi di media cetak lainnya seperti brosur, koran sehingga lebih banyak orang yang melihat promo mengenai restoran
42	Kemenarikan Promo yang Ditawarkan	Memperpanjang promo yang diberikan dan menambahkan promo yang berhubungan dengan teman seperti "Free 1 porsi daging jika datang bersama 5 teman" atau "Discount untuk anda yang menggunakan pembayaran dengan Bank BCA" sehingga konsumen tertarik untuk makan di Restoran Huhan Korean BBQ
43	Kejelasan Papan Nama Restoran yang Mudah Dilihat	Memeriksa lampu yang menerangi papan nama restoran sehingga jika kualitas lampu kurang baik pihak restoran dapat segera menggantinya. Dengan begitu diharapkan orang yang lewat atau sedang mencari papan nama restoran dapat melihat dengan jelas.
44	Lokasi yang Mudah Ditemukan	Membuat satu ciri khas restoran yang mudah di ingat oleh konsumen sehingga diharapkan dapat membuat lokasi restoran lebih mudah ditemukan
45	Kebersihan Toilet Konsumen	Mempertahankan kebersihan toilet tersebut dengan cara membersihkan secara rutin dan menyeluruh
46	Kejelasan Informasi Mengenai Promosi yang Ditawarkan di Media Cetak	Menambahkan memberikan informasi di media cetak lainnya seperti brosur, koran sehingga lebih banyak orang yang melihat promo mengenai restoran
47	Kemenarikan Tampilan Iklan di Media Sosial	Menambahkan iklan berupa video di media sosial <i>Facebook</i> sesuai dengan profil responden dimana 32% responden sering menggunakan <i>facebook</i>
48	Frekuensi Promo yang Ditawarkan oleh Restoran	Mempertahankan dalam memberikan promo terhadap konsumen sehingga konsumen akan datang kembali untuk membeli makan di Restoran Huhan Korean BBQ
49	Kemudahan Mendapatkan Area Parkir	Mempertahankan dan menambahkan lahan parkir sehingga konsumen tetap merasa puas dengan lahan parkir yang dimiliki atau diperbesar karena tidak kesulitan dalam mencari parkir

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh restoran, yaitu:

- Sebaiknya Restoran Huan Korean BBQ mempertimbangkan usulan dari penulis untuk meningkatkan pendapatan kotor Restoran Huan Korean BBQ.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen terhadap Restoran Huan Korean BBQ.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai cara perekrutan karyawan.
- Diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai cara penyebaran kuesioner pada jam operasional Restoran yaitu dari siang hingga malam.

