

BAB 6

KESIMPULAN dan SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan wawancara, penyebaran kuesioner, dan pengolahan data, maka didapatkan beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah di tetapkan di Bab 1. Berikut adalah beberapa kesimpulan yang telah didapatkan :

1. Hal yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan sunda

Product

- Kelengkapan makanan sesuai dengan yang tertulis di menu
- Kelengkapan variasi masakan
- Kesegaran makanan yang dihidangkan
- Kelengkapan variasi sambal
- Kecukupan porsi yang dihidangkan (dalam 1 porsi)
- Keragaman menu pelengkap (lalapan, ikan asin, usus, dll)
- Kesegaran lalapan yang disajikan
- Keunikan menu dibandingkan dengan restoran lain
- Keragaman variasi cara menghidangkan daging (goreng, bakar, geprek, dll)
- Kerapihan penyajian makanan
- Kemenarikan penyajian makanan

Price

- Keterjangkauan harga
- Kecocokan harga dengan kualitas makanan

Place

- Kemudahan menemukan restroan

Promotion

- Kemenarikan diskon yang diberikan

- Kemenarikan promosi mengenai restoran melalui media sosial.
- Frekuensi promosi mengenai restoran melalui media sosial
- Kemenarikan promosi restoran melalui media cetak
- Kemenarikan promosi restoran melalui media cetak
- Kemenarikan promosi restoran melalui media elektronik (radio)
- Kemenarikan promosi restoran melalui media elektronik (radio)

People

- Kesopanan pelayan
- Ketanggapan pelayan
- Pengetahuan pelayan tentang produk yang dijual
- Kerapihan seragam pelayan

Process

- Kecepatan waktu dari pemesanan hingga hidangan diantarkan
- Kemudahan dalam memilih alternatif pembayaran (tunai, debit, dll)
- Kehandalan kasir dalam memberikan uang kembalian
- Kesesuaian makanan yang diantarkan

Physical Evidence.

- Kemudahan dalam parkir kendaraan
- Kecukupan jumlah kursi tunggu
- Kebersihan toilet
- Kelengkapan alat makan
- Kerapihan meja makan
- Kebersihan alat makan
- Kesejukan temperatur ruangan
- Kecocokan musik dengan tema restoran
- Kebersihan wastafel.
- Kelengkapan info pada *website*

2. Bagaimana meningkatkan kinerja restoran

Setelah melakukan pengujian dengan *Importance Performance Analysis* penulis mendapatkan hasil bahwa ada beberapa variabel yang perlu ditingkatkan

lagi kinerjanya. Secara keseluruhan, sebanyak 66,67% variabel yang diteliti sudah mempunyai kinerja yang baik. Sedangkan 33,33% sisanya masih belum memiliki kinerja yang baik. Penulis menyarankan agar restoran memberikan perhatian khusus pada variabel-variabel berikut karena variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi pihak restoran memberikan kinerja yang belum baik.

- Kelengkapan variasi masakan
- Keragaman menu pelengkap
- Kerapihan penyajian makanan
- Kemenarikan penyajian makanan
- Kemenarikan promosi restoran melalui media cetak
- Frekuensi promosi restoran melalui media cetak
- Ketanggapan pelayan
- Pengetahuan pelayan tentang produk yang dijual
- Kesejukan temperatur ruangan

Jika pihak restoran mampu memberikan perbaikan pada variabel tersebut maka diharapkan tingkat kinerja restoran dapat meningkat dan lebih memuaskan konsumen.

3. Hal apa saja yang mampu meningkatkan daya saing Sajian Sunda Sambara

Penulis melihat ada beberapa variabel yang dimiliki Sajian Sunda Sambara yang belum sebaik restoran pesaing. Variabel yang perlu ditingkatkan supaya Sajian Sunda Sambara dapat meningkatkan daya saing Sajian Sunda Sambara adalah sebagai berikut :

- Kesegaran makanan yang dihidangkan
- Kelengkapan variasi sambal
- Kecukupan porsi yang dihidangkan
- Keragaman menu pelengkap
- Kesegaran lalapan yang disajikan
- Keragaman variasi cara menghidangkan daging
- Kemenarikan penyajian makanan

- Keterjangkauan harga
 - Kemudahan menemukan restoran
 - Kemenarikan diskon yang diberikan
 - Kemenarikan promosi melalui media cetak
 - Kemenarikan promosi restoran melalui media elektronik
 - Frekuensi promosi restoran melalui media elektronik
 - Kesopanan pelayan
 - Ketanggapan pelayan
 - Kerapuhan seragam pelayan
 - Kecepatan waktu dari pemesanan hingga hidangan diantarkan
 - Kehandalan kasir dalam membnerikan uang kembalian
 - Kesesuaian makanan yang diantarkan
 - Kecupukan jumlah kursi tunggu
 - Kebersihan toilet
 - Kerapihan meja makan
 - Kecocokan musik dengan tema restoran
4. Hal apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen
- Penulis melakukan uji hipotesis untuk mengetahui hal apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Berikut ini adalah hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
- Kemudahan menemukan restoran
 - Kemenarikan promosi restoran melalui media eletkronik
 - Kecukupan porsi yang dihidangkan
 - Kesegaran lalapan yang disajikan
 - Kemudahan dalam parkir kendaraan
 - Kerapihan meja makan
 - Kebersihan toilet
 - Kelengkapan info pada *website*
 - Keunikan menu dibandingkan dengan restoran lain

- Kelengkapan alat makan
- Kelengkapan makanan sesuai dengan yang tertulis di menu
- Frekuensi promosi restoran melalui media elektronik

Penulis mengharapkan pihak restoran mampu meningkatkan kinerja dari variabel-variabel tersebut agar dapat memuaskan konsumen.

- Bentuk *Segmentation, targetting, positioning* yang tepat untuk Sajian Sunda Sambara
- Usia responden yang potensial adalah 25 tahun hingga 40 tahun (50%) dan 17 tahun hingga 25 tahun (34%).
- Mata pencaharian responden yang potensial adalah pegawai kantor (57%).
- Tempat tinggal responden berada di Bandung utara (38%) dan Bandung timur (32%).
- Uang saku responden yang masih pelajar kurang dari Rp.500.000 (63%).
- Pendapatan responden yang sudah mempunyai pekerjaan berkisar di Rp.3.500.000 hingga Rp.5.000.000
- Responden memilih Sajian Sunda Sambara karena dekat kantor/rumah (47%) dan harganya terjangkau (24%).
- Responden mengunjungi Sajian Sunda Sambara ditemani oleh teman kantor (48%) atau bersama keluarga (36%)
- Responden mendapat info mengenai Sajian Sunda Sambara melalui media sosial (66%) atau media cetak (13%).
- Responden menggunakan media sosial *instagram* (56%) atau *facebook* (37%).
- Responden menjawab konsep rumah makan yang disukai adalah lesehan (37%) dan prasmanan (36%)
- Jenis musik yang disukai oleh responden untuk mengiringi makan adalah instrumen sunda (78%).

Dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa *targetting* dari Sajian Sunda Sambara adalah pegawai kantor yang berada di daerah sekitar jalan Trunojoyo Bandung, mengunjungi Sajian Sunda Sambara untuk makan siang atau malam, memilih Sajian Sunda Sambara karena lokasinya dekat dengan kantor, sering menggunakan media sosial terutama *instagram*, dan menyukai rumah makan sunda dengan konsep prasmanan atau lesehan.

Dengan demikian penulis memberikan usulan slogan yaitu “Nikmati kelezatan masakan sunda autentik dengan nuansa modern”. Diharapkan dengan slogan seperti demikian dapat membantu *positioning* dari Sajian Sunda Sambara.

6. Hal yang menaikkan omset restoran

Dalam memberikan usulan strategi pemasaran, penulis mengambil pertimbangan dari keadaan saat ini, keadaan pesaing, bauran pemasaran, dan prioritas dari analisa gabungan. Maka usulan yang penulis berikan adalah:

- Memberikan *garnish* pada makanan yang disajikan agar tampak lebih menarik dan segar.
- Meningkatkan frekuensi promosi pada media cetak.
- Menambah variasi menu pelengkap seperti berbagai macam sate, variasi sambal, dll.
- Memberikan kursi tunggu untuk digunakan oleh konsumen yang menunggu antrian masuk.
- Memberikan diskon yang menarik melalui media sosial berbasis aplikasi seperti “Zomato” atau “Qraved”.
- Menambah ventilasi atau memberikan penyejuk ruangan dan menambah ornamen tradisional supaya memberikan segar.

6.2 Saran

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

- Sebaiknya penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan metode variasi metode lain dalam meninjau kualitas perusahaan
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

