

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Setelah peneliti melakukan wawancara, melakukan penyebaran kuesioner, dan melakukan pengolahan data terhadap data yang telah diperoleh, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan :

#### **1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *Yellow Truck Coffee* :**

Dari hasil pengolahan kuesioner pendahuluan, terdapat 46 variabel yang dianggap penting oleh konsumen. Berikut adalah variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen :

- **Produk (*Product*) :**
  - ✓ Kelengkapan jenis kopi yang disediakan (*Coffee Black, Coffee White, Blended Coffee, Es Kopi Lokal*)
  - ✓ Kenikmatan cita rasa kopi yang disajikan
  - ✓ Kekonsistenan rasa kopi yang disajikan
  - ✓ Kemenarikan latte art dalam penyajian kopi
  - ✓ Kenikmatan rasa jenis minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
  - ✓ Kekonsistenan rasa minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
  - ✓ Kelezatan jenis makanan pendukung (*Snacks, Main Course; Rice Bowl, Pasta, Nasi Goreng*)
- **Harga (*Price*) :**
  - ✓ Keterjangkauan harga kopi dibandingkan pesaing
  - ✓ Keterjangkauan harga minuman selain kopi dibandingkan pesaing (*Tea, Ice Blend*)
  - ✓ Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan

- **Promosi (*Promotion*) :**
  - ✓ Frekuensi promosi *Coffee Shop* pada waktu tertentu
  - ✓ Frekuensi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial
  - ✓ Kemenarikan isi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial
  - ✓ Kemenarikan besarnya diskon *Coffee Shop* pada waktu tertentu
  - ✓ Kelengkapan isi konten web *Coffee Shop*
- **Tempat (*Place*) :**
  - ✓ Kemudahan papan nama *Coffee Shop* untuk dilihat
  - ✓ Kemudahan akses menuju lokasi *Coffee Shop*
  - ✓ Kestrategisan lokasi yang dekat dengan jalan raya
- **Orang (*People*) :**
  - ✓ Keramahan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
  - ✓ Kesopanan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
  - ✓ Kerapihan pakaian pegawai *Coffee Shop*
  - ✓ Kemampuan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani keinginan konsumen
  - ✓ Pengetahuan dan wawasan pegawai terhadap produk yang ditawarkan
  - ✓ Kecekatan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
- **Proses (*Process*) :**
  - ✓ Kecepatan waktu dari konsumen memesan hingga pesanan datang
  - ✓ Kelengkapan alternatif cara pembayaran yang disediakan oleh *Coffee Shop* (*Cash, Debit, Credit*)
  - ✓ Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayarkan konsumen
  - ✓ Ketepatan jenis menu yang dipesan dan yang disajikan
  - ✓ Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan oleh konsumen
- **Bentuk Fisik (*Physical Evidence*) :**
  - ✓ Kebersihan meja makan

- ✓ Kebersihan peralatan makan
  - ✓ Kebersihan didalam *Coffee Shop*
  - ✓ Kenyamanan meja dan kursi untuk konsumen
  - ✓ Kebersihan toilet *Coffee Shop* untuk konsumen
  - ✓ Kemenarikan desain didalam *Coffee Shop*
  - ✓ Kemenarikan desain diluar *Coffee Shop*
  - ✓ Kecepatan Jaringan Internet di *Coffee Shop*
  - ✓ Kecukupan lahan parkir yang memadai untuk konsumen *Coffee Shop*
  - ✓ Keamanan fasilitas parkir untuk konsumen *Coffee Shop*
  - ✓ Kecukupan jumlah stop kontak pada setiap meja
  - ✓ Kecukupan kursi dan meja di ruangan smoking di dalam *Coffee Shop*
  - ✓ Kecukupan kursi dan meja di ruangan non smoking di dalam *Coffee Shop*
  - ✓ Kesejukan udara di ruangan *smoking Coffee Shop*
  - ✓ Kenyamanan tingkat pencahayaan
  - ✓ Kemenarikan desain web *Coffee Shop*
2. Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *Yellow Truck Coffee* dapat dilihat pada pembagian kuadran berikut ini :
- ✓ Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan konsumen mengenai atribut pada daerah ini adalah tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja *Yellow Truck Coffee* harus dipertahankan untuk memenuhi kepentingan konsumen. Variabel-variabel yang terdapat pada kuadran 1 adalah sebagai berikut :
    - Kekonsistenan rasa minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
    - Kelezatan jenis makanan pendukung (*Snacks, Main Course; Rice Bowl, Pasta, Nasi Goreng*)
    - Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan

- Kemenarikan isi promosi *Coffee Shop* menggunakan media social
  - Kemudahan akses menuju lokasi *Coffee Shop*
  - Kestrategisan lokasi yang dekat dengan jalan raya
  - Keramahan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
  - Kesopanan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
  - Kemampuan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani keinginan konsumen
  - Kecukupan kursi dan meja di ruangan *smoking* di dalam *Coffee Shop*
  - Kecukupan kursi dan meja di ruangan *non smoking* di dalam *Coffee Shop*
  - Kesejukan udara di ruangan *smoking Coffee Shop*
  - Kesejukan udara di ruangan *non smoking Coffee Shop*
  - Kenyamanan tingkat pencahayaan
  - Kelengkapan isi konten web *Coffee Shop*
  - Kemenarikan desain web *Coffee Shop*
- ✓ Tingkat kinerja *Yellow Truck Coffee* mengenai atribut adalah rendah tetapi tingkat kepentingan konsumen tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa *Yellow Truck Coffee* harus meningkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen yang tinggi akan atribut tersebut. Variabel-variabel yang terdapat pada kuadran 2 adalah sebagai berikut :
- Frekuensi promosi *Coffee Shop* menggunakan media social
  - Kemenarikan besarnya diskon *Coffee Shop* pada waktu tertentu
  - Kemudahan papan nama *Coffee Shop* untuk dilihat
  - Kerapihan pakaian pegawai *Coffee Shop*
  - Kecepatan waktu dari konsumen memesan hingga pesanan datang
  - Kelengkapan alternatif cara pembayaran yang disediakan oleh *Coffee Shop* (*Cash, Debit, Credit*)

- Kemenarikan desain didalam *Coffee Shop*
- ✓ Tingkat kinerja *Yellow Truck Coffee* dan tingkat kepentingan konsumen mengenai atribut pada daerah ini adalah rendah sehingga dapat dikatakan bahwa *Yellow Truck Coffee* seharusnya tidak perlu melakukan kinerja yang sangat baik karena tingkat kepentingan konsumen yang rendah. Variabel-variabel yang terdapat pada kuadran 3 adalah sebagai berikut :
  - Kelengkapan jenis kopi yang disediakan (*Coffee Black, Coffee White, Blended Coffee, Es Kopi Lokal*)
  - Kenikmatan cita rasa kopi yang disajikan
  - Kekonsistenan rasa kopi yang disajikan
  - Frekuensi promosi *Coffee Shop* pada waktu tertentu
  - Kecekatan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
  - Ketepatan jenis menu yang dipesan dan yang disajikan
  - Kenyamanan meja dan kursi untuk konsumen
  - Kemenarikan desain diluar *Coffee Shop*
  - Kecepatan Jaringan Internet di *Coffee Shop*
  - Kecukupan lahan parkir yang memadai untuk konsumen *Coffee Shop*
  - Kecukupan jumlah stop kontak pada setiap meja
- ✓ Tingkat kinerja *Yellow Truck Coffee* mengenai atribut pada daerah ini adalah tinggi tetapi tingkat kepentingan konsumen adalah rendah sehingga dapat dikatakan bahwa *Yellow Truck Coffee* seharusnya tidak perlu melakukan kinerja yang sangat baik karena tingkat kepentingan konsumen yang rendah.
  - Kemenarikan *latte art* dalam penyajian kopi
  - Kenikmatan rasa jenis minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
  - Keterjangkauan harga kopi dibandingkan pesaing
  - Keterjangkauan harga minuman selain kopi dibandingkan pesaing (*Tea, Ice Blend*)

- Pengetahuan dan wawasan pegawai terhadap produk yang ditawarkan
- Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayarkan konsumen
- Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan oleh konsumen
- Kebersihan meja makan
- Kebersihan peralatan makan
- Kebersihan didalam *Coffee Shop*
- Kebersihan toilet *Coffee Shop* untuk konsumen
- Keamanan fasilitas parkir untuk konsumen *Coffee Shop*

3. Tingkat kepuasan konsumen *Yellow Truck Coffee*, yaitu:

- Variabel yang dinilai memuaskan bagi konsumen *Yellow Truck Coffee*, yaitu:
  - Variabel 2 : Kenikmatan cita rasa kopi yang disajikan
  - Variabel 4 : Kemenarikan latte art dalam penyajian kopi
  - Variabel 5 : Kenikmatan rasa jenis minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
  - Variabel 6 : Kekonsistenan rasa minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
  - Variabel 7 : Kelezatan jenis makanan pendukung (*Snacks, Main Course; Rice Bowl, Pasta, Nasi Goreng*)
  - Variabel 8 : Keterjangkauan harga kopi dibandingkan pesaing
  - Variabel 9 : Keterjangkauan harga minuman selain kopi dibandingkan pesaing (*Tea, Ice Blend*)
  - Variabel 10 : Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan
  - Variabel 16 : Kemudahan akses menuju lokasi *Coffee Shop*
  - Variabel 17 : Kestrategisan lokasi yang dekat dengan jalan raya
  - Variabel 18 : Keramahan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen

- Variabel 19 : Kesopanan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
- Variabel 21 : Kemampuan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani keinginan konsumen
- Variabel 22 : Pengetahuan dan wawasan pegawai terhadap produk yang ditawarkan
- Variabel 26 : Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayarkan konsumen
- Variabel 28 : Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan oleh konsumen
- Variabel 29 : Kebersihan meja makan
- Variabel 30 : Kebersihan peralatan makan
- Variabel 31 : Kebersihan didalam *Coffee Shop*
- Variabel 33 : Kebersihan toilet *Coffee Shop* untuk konsumen
- Variabel 38 : Keamanan fasilitas parkir untuk konsumen *Coffee Shop*
- Variabel 39 : Kecukupan jumlah stop kontak pada setiap meja
- Variabel 40 : Kecukupan kursi dan meja di ruangan smoking di dalam *Coffee Shop*
- Variabel 42 : Kesejukan udara di ruangan *smoking Coffee Shop*
- Variabel yang dinilai tidak memuaskan bagi konsumen *Yellow Truck Coffee*, yaitu:
  - Variabel 1 : Kelengkapan jenis kopi yang disediakan (*Coffee Black, Coffee White, Blended Coffee, Es Kopi Lokal*)
  - Variabel 3 : Kekonsistenan rasa kopi yang disajikan
  - Variabel 11 : Frekuensi promosi *Coffee Shop* pada waktu tertentu
  - Variabel 12 : Frekuensi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial
  - Variabel 13 : Kemenarikan isi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial
  - Variabel 14 : Kemenarikan besarnya diskon *Coffee Shop* pada waktu tertentu

- Variabel 15 : Kemudahan papan nama *Coffee Shop* untuk dilihat
  - Variabel 20 : Kerapihan pakaian pegawai *Coffee Shop*
  - Variabel 23 : Kecekatan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
  - Variabel 24 : Kecepatan waktu dari konsumen memesan hingga pesanan datang
  - Variabel 25 : Kelengkapan alternatif cara pembayaran yang disediakan oleh *Coffee Shop* (*Cash, Debit, Credit*)
  - Variabel 27 : Ketepatan jenis menu yang dipesan dan yang disajikan
  - Variabel 32 : Kenyamanan meja dan kursi untuk konsumen
  - Variabel 34 : Kemenarikan desain didalam *Coffee Shop*
  - Variabel 35 : Kemenarikan desain diluar *Coffee Shop*
  - Variabel 37 : Kecukupan lahan parkir yang memadai untuk konsumen *Coffee Shop*
  - Variabel 41 : Kecukupan kursi dan meja di ruangan non smoking di dalam *Coffee Shop*
  - Variabel 43 : Kesejukan udara di ruangan *non smoking Coffee Shop*
  - Variabel 44 : Kenyamanan tingkat pencahayaan
  - Variabel 45 : Kelengkapan isi konten web *Coffee Shop*
  - Variabel 46 : Kemenarikan desain web *Coffee Shop*
4. Kelebihan dan kelemahan dari *Yellow Truck Coffee* dibandingkan dengan kompetitornya pada saat ini, yaitu :
- Variabel yang menjadi kelebihan *Yellow Truck Coffee* dibandingkan dengan kompetitornya :
    - Variabel 4 : Kemenarikan *latte art* dalam penyajian kopi
    - Variabel 8 : Keterjangkauan harga kopi dibandingkan pesaing
    - Variabel 9 : Keterjangkauan harga minuman selain kopi dibandingkan pesaing (*Tea, Ice Blend*)
    - Variabel 10 : Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan



- Variabel 11 : Frekuensi promosi *Coffee Shop* pada waktu tertentu
- Variabel 12 : Frekuensi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial
- Variabel 13 : Kemenarikan isi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial
- Variabel 14 : Kemenarikan besarnya diskon *Coffee Shop* pada waktu tertentu
- Variabel 17 : Kestrategisan lokasi yang dekat dengan jalan raya
- Variabel 18 : Keramahan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
- Variabel 19 : Kesopanan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
- Variabel 21 : Kemampuan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani keinginan konsumen
- Variabel 22 : Pengetahuan dan wawasan pegawai terhadap produk yang ditawarkan
- Variabel 23 : Kecekatan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen
- Variabel 25 : Kelengkapan alternatif cara pembayaran yang disediakan oleh *Coffee Shop* (*Cash, Debit, Credit*)
- Variabel 28 : Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan oleh konsumen
- Variabel 29 : Kebersihan meja makan
- Variabel 30 : Kebersihan peralatan makan
- Variabel 31 : Kebersihan didalam *Coffee Shop*
- Variabel 33 : Kebersihan toilet *Coffee Shop* untuk konsumen
- Variabel 34 : Kemenarikan desain didalam *Coffee Shop*
- Variabel 36 : Kecepatan Jaringan Internet di *Coffee Shop*
- Variabel 38 : Keamanan fasilitas parkir untuk konsumen *Coffee Shop*

- Variabel 41 : Kecukupan kursi dan meja di ruangan *non smoking* di dalam *Coffee Shop*
- Variabel 42 : Kesejukan udara di ruangan *smoking Coffee Shop*
- Variabel yang menjadi kelemahan *Yellow Truck Coffee* dibandingkan dengan kompetitornya :
  - Variabel 1 : Kelengkapan jenis kopi yang disediakan (*Coffee Black, Coffee White, Blended Coffee, Es Kopi Lokal*)
  - Variabel 2 : Kenikmatan cita rasa kopi yang disajikan
  - Variabel 3 : Kekonsistenan rasa kopi yang disajikan
  - Variabel 5 : Kenikmatan rasa jenis minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
  - Variabel 6 : Kekonsistenan rasa minuman selain kopi (*Tea, Ice Blend*)
  - Variabel 7 : Kelezatan jenis makanan pendukung (*Snacks, Main Course; Rice Bowl, Pasta, Nasi Goreng*)
  - Variabel 15 : Kemudahan papan nama *Coffee Shop* untuk dilihat
  - Variabel 16 : Kemudahan akses menuju lokasi *Coffee Shop*
  - Variabel 20 : Kerapihan pakaian pegawai *Coffee Shop*
  - Variabel 24 : Kecepatan waktu dari konsumen memesan hingga pesanan datang
  - Variabel 26 : Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayarkan konsumen
  - Variabel 27 : Ketepatan jenis menu yang dipesan dan yang disajikan
  - Variabel 32 : Kenyamanan meja dan kursi untuk konsumen
  - Variabel 35 : Kemenarikan desain diluar *Coffee Shop*
  - Variabel 37 : Kecukupan lahan parkir yang memadai untuk konsumen *Coffee Shop*
  - Variabel 39 : Kecukupan jumlah stop kontak pada setiap meja
  - Variabel 40 : Kecukupan kursi dan meja di ruangan *smoking* di dalam *Coffee Shop*

- Variabel 43 : Kesejukan udara di ruangan *non smoking Coffee Shop*
- Variabel 44 : Kenyamanan tingkat pencahayaan
- Variabel 45 : Kelengkapan isi konten web *Coffee Shop*
- Variabel 46 : Kemenarikan desain web *Coffee Shop*

5. *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat* dari *Yellow Truck Coffee*, yaitu sebagai berikut :

- *Strength* dari *Yellow Truck Coffee* :
  - Pencatatan deskripsi dan spesifikasi pekerjaan yang jelas
  - Melakukan riset pasar saat membuka cabang baru
  - Membuat visual untuk media sosial dan media cetak untuk meningkatkan frekuensi promosi
  - Harga kopi yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas
  - Memiliki divisi Sistem Informasi yang menangani penguasaan teknologi internet dan computer
  - Kenikmatan rasa kopi yang ditawarkan
  - Kenyamanan tempat yang diberikan
  - Kualitas mesin pembuat kopi yang canggih
  - Kualitas rasa minuman selain kopi yang baik
  - Posisi yang baik diantara para pesaing
  - Memiliki banyak relasi untuk kerjasama promosi dengan pihak ketiga
  - Hubungan dengan investor yang baik
  - Keramahan pegawai store yang baik
- *Weakness* dari *Yellow Truck Coffee* :
  - Tujuan perusahaan belum terukur dan dikomunikasikan dengan baik
  - Kemampuan perusahaan dalam merencanakan strategi dan tujuan perusahaan
  - Masih banyak jalur komunikasi yang cross di dalam struktur organisasi

- Indikator karyawan melaksanakan tugas dengan baik
- Pemeriksaan rutin yang dilakukan oleh kantor pusat
- Pada tahun 2017 turnover karyawan cukup tinggi
- Pembagian hasil kepada investor cukup besar
- Fasilitas, perlengkapan, mesin, dan kantor yang dimiliki
- Pengalokasian anggaran untuk pengembangan produk
- Pelatihan rutin bagi karyawan
- Kurangnya mesin grinder (penggiling kopi) yang dimiliki
- Prosedur pengendalian persediaan belum efektif
- Prosedur pengendalian kualitas belum efektif
- Fasilitas pengembangan produk belum memadai
- Kemampuan perusahaan dalam menghitung dan membandingkan rasio-rasio keuangan
- Kemenarikan diskon pada waktu-waktu tertentu
- Kualitas makanan yang ditawarkan
- Kekonsistenan rasa minuman selain kopi
- Tidak memiliki fasilitas roastery (memanggang kopi) sendiri
- Kemampuan membuat keputusan finansial belum baik
- Pengetahuan dan wawasan pegawai store mengenai produk masih kurang
- *Opportunities* dari *Yellow Truck Coffee* :
  - Kualitas bahan baku minuman selain kopi masih konsisten
  - Pengaruh adanya bubuk kopi asli daerah
  - Pengaruh maraknya kopi susu siap antar secara online
  - Kualitas cita rasa biji kopi yang diberi pemasok
  - Harga biji kopi yang ditawarkan pemasok sangat terjangkau
  - Harga bahan baku minuman selain kopi terjangkau
  - Harga bahan baku makanan terjangkau
  - Penguasaan teknologi pada industri Coffee Shop
  - Persyaratan modal yang besar pada industri Coffee Shop
  - Lokasi yang strategis di Jalan Surya Sumantri

- Kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai manu dan layanan Coffee Shop
- Kelengkapan alternatif cara pembayaran melalui cash, debit, dan credit card
- Ketersediaan kredit dari Bank untuk pelaku usaha
- Pengaruh layanan jasa antar online
- Gaya hidup masyarakat terhadap tren nongkrong
- Konsumen yang memiliki kebiasaan aktif di media social
- Kebiasaan untuk mengerjakan tugas di coffee shop
- Pelatihan dalam membuat latte art
- Kenyamanan konsumen dalam berbelanja online
- Peran pemerintah dalam industri Coffee Shop
- Pengaruh regulasi pemerintah terhadap industri bahan baku kopi
- Ekspor bahan baku (Kopi) dari luar negeri
- Kualitas bahan baku (Kopi) dari luar negeri
- *Threats* dari *Yellow Truck Coffee* :
  - Kelengkapan variasi kopi di Coffee Shop pesaing
  - Keunikan produk coffee shop pesaing
  - Kecepatan pelayanan dari Coffee Shop pesaing
  - Keterjangkauan harga kopi di Coffee Shop pesaing
  - Kenikmatan cita rasa kopi di Coffee Shop pesaing
  - Banyaknya Coffee Shop yang ada di Jalan Surya Sumantri
  - Mudahnya membuat kopi sendiri di rumah
  - Banyaknya cafe/ restoran yang bukan berkonsep coffee shop
  - Kualitas bahan baku minuman selain kopi yang diberikan pemasok
  - Kualitas bahan baku makanan yang diberikan pemasok
  - Kecepatan waktu pengiriman bahan baku dari pemasok
  - Jumlah pemasok yang dimiliki
  - Kemudahan untuk melakukan penggantian pemasok

- Kesulitan mendapatkan bahan baku dari pemasok
  - Kemudahan dalam membuka Coffee Shop baru
  - Akses yang dimiliki industri Coffee Shop terhadap bahan baku
  - Preferensi merk yang kuat pada industri Coffee Shop
  - Perubahan kondisi ekonomi
  - Pengaruh tingkat inflasi
  - Pengaruh tren pengangguran
  - Tingkat kemacetan lalu lintas
  - Teknologi untuk membuat pelayanan lebih efisien
  - Teknologi khusus untuk berhubungan dengan konsumen
  - Pengaruh sikap konsumen terhadap hidup hemat
  - Pengaruh kesejahteraan karyawan terhadap kinerja perusahaan
  - Jumlah karyawan yang dipekerjakan dalam 1 shift
  - Pengaruh waktu libur mahasiswa
  - Pengaruh nilai tukar mata uang asing
6. Usulan strategi korporat yang sesuai dengan *Yellow Truck Coffee*, yaitu :
- Menciptakan produk yang berkualitas dengan harga terjangkau yang dapat dipasarkan secara *online* maupun *offline*
  - Memberikan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen serta memberikan pelayanan yang lebih efisien dan memberikan kepedulian penuh kepada konsumen
  - Melakukan pengawasan dan penilaian secara rutin karyawan dengan memberikan *reward* bagi karyawan yang memiliki kinerja baik guna lebih meningkatkan kesejahteraan karyawan
  - Membuat visual untuk terus meningkatkan promosi serta meningkatkan kemenarikan diskon melalui media sosial maupun media cetak dan terus melakukan riset pasar yang berkesinambungan
  - Meningkatkan penguasaan teknologi pada industri *coffee shop* dengan menambah beberapa mesin dan fasilitas pengolahan biji kopi

- Meningkatkan kemampuan sistem informasi dengan menyediakan teknologi untuk berhubungan dengan konsumen maupun teknologi yang mampu membuat pelayanan lebih efisien
- Meningkatkan kemampuan perusahaan dalam membuat keputusan finansial dalam hal menambah aset perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan karyawan untuk meningkatkan pendapatan
- Menjalin hubungan yang baik dengan beberapa pemasok agar mendapatkan kualitas bahan baku yang paling berkualitas dan terjangkau

**7. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk *Yellow Truck Coffee* adalah sebagai berikut :**

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada 135 responden, maka dari itu *targeting* dari *Yellow Truck Coffee* adalah sebagai berikut :

- Target utama *Yellow Truck Coffee* adalah konsumen yang berusia 18 - 35 tahun (76%)
- Pekerjaan sebagai mahasiswa dan pegawai (85%)
- Lokasi tempat tinggal Bandung Barat dan Cimahi (66%)
- Konsumen dengan uang saku Rp 500.000 - Rp 2.500.000 (68%)
- Konsumen dengan pendapatan Rp 2.900.000 – Rp 6.100.000 (75%)
- Kisaran biaya yang dikeluarkan responden per kunjungan Rp 50.000 – Rp 100.000 (87%)
- Tujuan responden datang ke *Yellow Truck* adalah menikmati kopi, mengerjakan tugas, dan nongkrong (82%)
- Jenis minuman yang umum dipesan responden adalah *Blended Coffee*, Es Kopi Lokal, *Coffee White* dan *Coffee Black* (86%)
- Jenis makanan yang umum dipesan responden adalah *Light Meals*, *Yellow Truck Recommendation (Grilled Creamy Chicken)*, Pasta (79%)



- Alasan responden memilih *Yellow Truck* adalah kualitas kopi yang nikmat, harga yang terjangkau, dan lokasi dengan akses yang mudah dan terjangkau (73%)
- Lamanya waktu yang dihabiskan responden ketika berkunjung ke *Yellow Truck* adalah kurang dari 1 jam sampai dengan 6 jam (88%)
- Responden biasa berkunjung ke *Yellow Truck* bersama teman, rekan bisnis, dan pacar (81%)
- Responden mendapatkan informasi mengenai *Yellow Truck* dari media sosial, web, dan tidak sengaja melewati (75%)
- Media sosial yang paling sering responden gunakan adalah *Instagram* dan *Line* (67%)
- Responden yang datang *Yellow Truck Coffee* merupakan perokok (73%)
- Tingkat pencahayaan yang diinginkan adalah sangat terang dengan lampu putih dan kuning dan terang dengan lampu kuning (63%)
- Responden biasanya datang pada jam 16.00-22.00 (71%)
- Responden menginginkan tipe kursi meja makan yang memiliki sendiran dengan dudukan yang lebar (87%)
- Rasa kopi yang disukai responden adalah rasa kopi yang pahit namun *light*, rasa kopi dengan *after taste fruity*, dan rasa kopi yang *creamy* (89%)
- Responden yang datang ke *Yellow Truck Coffee* membutuhkan stop kontak (73%)
- Responden yang datang ke *Yellow Truck Coffee* membawa kendaraan (56%)

Usulan *positioning* yang diberikan kepada pihak *Yellow Truck Coffee* didasarkan pada hasil dari pengolahan data menggunakan metode *Correspondence Analysis* (CA), metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Uji Hipotesis, Strategi SWOT-IE, dan *targeting*. Usulan *positioning* yang diberikan kepada *Yellow Truck Coffee* adalah *Coffee Shop* yang memberikan kualitas rasa kopi yang nikmat dan harga yang terjangkau bagi mahasiswa/ pelajar dan



pegawai, dimana *Yellow Truck* menawarkan kisaran harga minuman dan makanan yang masuk ke dalam kisaran harga Rp 50.000 – Rp 100.000 per sekali kedatangan, dengan tetap memberikan kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan tersebut dapat dengan keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani konsumen juga pegawai yang memiliki kemampuan dalam melayani keinginan konsumen, harga yang terjangkau dibandingkan pesaing, memberikan kesejukan pada ruangan *smoking* di dalam *coffee shop* yang dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen yang datang ke *Yellow Truck* untuk menikmati kopi, mengerjakan tugas, dan nongkrong. Selain itu juga disesuaikan dengan Strategi SWOT-IE yaitu meningkatkan kualitas kopi, kenyamanan tempat, dan keramahan pegawai *store* untuk menciptakan preferensi merk yang kuat. Dan slogan yang sesuai dengan usulan *positioning* tersebut adalah “Melengkapi Momen Terbaik Ngopi, Karena Kopi Untuk Semua”, dimana *Yellow Truck* sebagai teman ngopi percaya semua orang dapat melengkapi momen terbaiknya dengan secangkir kopi berkualitas yang diberikan dengan pelayanan *Yellow Truck* yang prima.

**8. Usulan strategi pemasaran yang tepat yang dapat diberikan kepada pihak *Yellow Truck Coffee* dan dapat diterapkan oleh pihak *Yellow Truck Coffee* agar *Yellow Truck Coffee* dapat menarik kembali minat konsumen serta mampu bersaing dengan kompetitornya saat ini :**

**1. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 1 ( Variabel 21 : Kerapihan pakaian pegawai *Coffee Shop*) :**

- Memberikan ketentuan seragam yang casual/ santai
- Pakaian pegawai harus lebih berseragam

**2. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 2 ( Variabel 16 : Kemudahan papan nama *Coffee Shop* untuk dilihat) :**

- Berkordinasi dengan pihak manajemen *Cherry Homes*

- Membuat papan nama yang lebih besar, jelas, dan mudah untuk dibaca
- Pemasangan papan nama diletakan di depan pintu masuk Yellow Truck

**3. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 3 ( Variabel 25 : Kecepatan waktu dari konsumen memesan hingga pesanan datang) :**

- Penambahan pegawai pada saat demand sedang tinggi

**4. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 4 ( Variabel 3 : Kekonsistenan rasa kopi yang disajikan) :**

- Memastikan bahan baku agar selalu tersedia
- Barista harus lulus tes standar pembuatan kopi Yellow Truck
- Supervisor harus selalu memantau kinerja barista juga bahan baku yang digunakan

**5. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 5 ( Variabel 33 : Kenyamanan meja dan kursi untuk konsumen) :**

- Menyediakan kursi dengan senderan dan dudukan yang lebar
- Meja yang disediakan dapat cukup luas bagi konsumen untuk meletakkan berbagai barang seperti laptop juga makanan dan minuman yang dipesan

**6. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 6 (Variabel 28 : Ketepatan jenis menu yang dipesan dan disajikan) :**

- Membuat sistem pada kasir agar melampirkan nomor meja atau nama konsumen
- Membuat nomor pada setiap meja

**7. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 7 ( Variabel 36 : Kemenarikan desain di luar *Coffee Shop*) :**

- Berkordinasi dengan pihak manajemen Cherry Homes dalam merubah desain luar gedung
- Membuat konsep desain yang homie dan industrial
- Membuat desain yang menarik dan instagramable

**8. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 8 ( Variabel 45 : Kenyamanan tingkat pencahayaan) :**

- Memperbaiki pencahayaan menjadi terang dengan kombinasi lampu kuning dan putih

**9. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 7 ( Variabel 7 : Kelezatan jenis makanan pendukung (*Snacks, Main Course, Rice Bowl, Pasta, Nasi Goreng*) :**

- Memperbaiki menu makanan ringan seperti frenchfries, cake, crroissant, dll
- Mengontrol kualitas bahan baku
- Membuat makanan sendiri (tidak dari vendor)
- Membuat resep dan menu sendiri
- Memberikan pelatihan khusus untuk petugas kitchen

**10. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 10 ( Variabel 6 : Kekonsistenan rasa minuman selain kopi) :**

- Memberikan pelatihan agar pegawai dapat membuat minuman selain kopi sesuai standar
- Menentukan satu pemasok dengan rasa dan harga bahan baku terbaik agar tidak berganti-ganti pemasok
- Membuat anggaran bagi divisi R&D untuk pembuatan dan pengembangan produk minuman dalam menemukan cita rasa terbaik

**11. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 11 ( Variabel 38 : Kecukupan lahan parkir yang memadai untuk konsumen *Coffee Shop*) :**

- Mengajukan kerjasama penyewaan lahan parkir di sebrang lokasi Yellow Truck

**12. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 12 ( Variabel 1 : Kelengkapan jenis kopi yang disediakan) :**

- Menambah jenis kopi manual brew
- Menambah jenis kopi yang ditambah icecream agar rasa lebih creamy
- Mengeluarkan menu seasonal seperti menu di hari-hari special

**13. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 13 ( Variabel 2 : Kenikmatan cita rasa kopi yang disajikan) :**

- Menyediakan beberapa mesin grinder sehingga dapat mengolah beberapa pilihan biji kopi
- Menyediakan pilihan biji kopi yang pahit namun light dan memiliki after taste fruity
- Menyediakan biji kopi yang berasal dari Flores yang mempunya cita rasa fruit chocolate
- Menyediakan biji kopi yang berasal dari Jawa yang mempunya ciri khas Berry Floral
- Menyediakan biji kopi Bone yang memiliki ciri khas rasa kopi yang light, dan biji kopi yang berasal dari Papua dengan ciri khas rasa Roasted Almond Fruity

**14. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 14 ( Variabel 40 : Kecukupan jumlah stop kontak pada setiap meja) :**

- Menambah stop kontak pada setiap meja
- Mempertimbangkan perbandingan jumlah stop kontak dan jumlah kursi pada meja tersebut

**15. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 15 ( Variabel 44 : Kesejukan udara di ruangan *non smoking Coffee Shop*) :**

- Mempertimbangkan kembali tata letak ruangan non smoking dan ruangan smoking
- Pada ruangan non smoking yang berada di ruangan indoor juga dapat diberikan pembatas antara ruangan non smoking dan smoking
- Menambahkan AC agar konsumen tetap merasa sejuk

**16. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 16 ( Variabel 46 : Kemenarikan desain web *Coffee Shop*) :**

- Mengupdate desain web Yellow Truck dengan tampilan yang simple namun eye catching
- Tampilan web harus menarik dan mencerminkan konsep dari Yellow Truck sendiri

**17. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 17 ( Variabel 15 : Kelengkapan isi konten web *Coffee Shop*) :**

- Berkoordinasi dengan bagian Sistem Informasi dalam hal pembaharuan konten web
- . Isi konten tersebut dapat berupa penambahan informasi mengenai menu makanan dan minuman, foto store, dan tentang Yellow Truck seperti review dari konsumen dan sejarah dari Yellow Truck

**18. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 18 ( Variabel 41 : Kecukupan kursi dan meja di ruangan *smoking* di dalam *Coffee Shop*) :**

- Berkoordinasi dengan bagian operasional untuk melakukan penambahan kursi di ruangan non smoking

**19. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 19 ( Variabel 17 : Kemudahan akses menuju lokasi *Coffee Shop*) :**

- Mengajukan kerjasama dalam penyewaan lahan parkir di sebrang lokasi Yellow Truck Coffee cabang Surya Sumantri.

- Menyediakan pilihan parkir bagi konsumen yang datang dari arah Setrasari dan tidak menginginkan untuk putar balik karena mace

**20. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 20 ( Variabel 5 : Kenikmatan rasa jenis minuman selain kopi) :**

- Melakukan pengembangan produk untuk menciptakan rasa minuman yang terbaik
- Bahan baku yang diperlukan harus dalam kondisi yang fresh dan dibuat dengan bahan-bahan yang berkualitas
- Berkoordinasi kepada bagian operasional dalam hal pengendalian kualitas bahan baku

**21. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 21 ( Variabel 27 : Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayarkan konsumen) :**

- Dengan menambah pegawai yang khusus menangani kasir.

**22. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 22 ( Variabel 26 : Kelengkapan alternatif cara pembayaran yang disediakan oleh *Coffee Shop* (*Cash, Debit, Credit*) :**

- Berkerjasama dengan pihak Bank lainnya seperti Bank BRI dan CIMB Niaga agar dapat menyediakan mesin debit
- Bekerjasama dengan pihak Bank untuk menyediakan mesin kartu kredit

**23. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 23 ( Variabel 12 : Frekuensi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial) :**

- Mengoptimalkan penggunaan media sosial selain instagram yaitu line
- Membuat jadwal melakukan promosi menggunakan media sosial pada waktu-waktu tertentu

- 1 hari 3 kali Yellow Truck melakukan promosi melalui media sosial, dapat dengan mengunggah foto atau memberikan informasi promosi-promosi tertentu

**24. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 24 ( Variabel 35 : Kemenarikan desain di dalam *Coffee Shop*) :**

- Pemilik dan general manager Yellow Truck berkoordinasi dengan pihak investor untuk merubah desain di dalam Yellow Truck
- Desain di dalam Yellow Truck cabang Surya Sumantri agar sesuai dengan konsep Yellow Truck saat ini yang bergaya homie dan industrial
- Membuat desain yang menarik agar konsumen mengupdate ke sosial media instagram

**25. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 25 ( Variabel 14 : Kemenarikan besarnya diskon *Coffee Shop* pada waktu tertentu) :**

- Berkoordinasi dengan bagian pemasaran untuk mengadakan promosi berupa diskon potongan harga pada waktu-waktu tertentu
- Waktu-waktu tertentu dapat disesuaikan pada jam-jam Yellow Truck Coffee sedang sepi pengunjung misalnya ketika hari-hari liburan mahasiswa
- Diskon diberikan dengan tema “Holidays”
- Memberikan potongan harga atau beli 1 gratis 1 minuman kopi
- Potongan harga sebesar 20% atau setiap pembelian makanan mendapatkan gratis minuman ice tea pada saat jam 10.00-12.00 dan jam 14.00-16.00
- Memberikan diskon ketika hari-hari besar, seperti hari natal dan tahun baru, suasana Idul Fitri, tanggal 17 Agustus, dan ketika bulan Ramadan

- Besarnya diskon dapat disesuaikan dengan tema yang diberikan pada hari tersebut, misalnya diskon sebesar 17% pada saat tanggal 17 Agustus.

**26. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 26 ( Variabel 24 : Kecekatan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen) :**

- Memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai dalam hal kemampuan kecekatan pegawai dalam melayani konsumen
- Menambahkan pegawai agar pegawai fokus dengan tugas masing-masing dan dapat menambah kecekatannya

**27. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 27 ( Variabel 11 : Frekuensi promosi *Coffee Shop* pada waktu-waktu tertentu) :**

- Mengadakan promosi pada -hari libur, hari besar, atau ketika jam-jam pengunjung sedang sepi

**28. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 28 ( Variabel 37 : Kecepatan jaringan internet di *Coffee Shop*) :**

- Meningkatkan kecepatan internet sebesar 20 mbps

**29. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 29 ( Variabel 13 : Kemenarikan isi promosi *Coffee Shop* menggunakan media sosial) :**

- Melakukan inovasi dalam memanfaatkan media sosial dalam melakukan promosi
- Memberi potongan harga bagi konsumen yang mengunggah foto ke media sosial ketika sedang berada di Yellow Truck
- Menambah media promosi melalui Line
- Mengadakan promosi yang memberikan diskon dengan menunjukan kupon yang dapat dilihat pada akun Line tersebut

**30. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 30 ( Variabel 42 : Kecukupan kursi dan meja di ruangan *non smoking* di dalam *Coffee Shop*) :**



- Mempertahankan jumlah kursi yang ada saat ini

**31. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 30 ( Variabel 43 : Kesejukan udara di ruangan *smoking Coffee Shop*) :**

- Mempertahankan kesejukan udara di ruangan somoking saat ini karena cukup terbuka

**32. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 32 ( Variabel 22 : Kemampuan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani keinginan konsumen) :**

- Mengedukasi konsumen dalam budaya coffee shop yang bergaya open bar sehingga konsumen tidak segan untuk datang ke coffee bar sendiri apabila memerlukan sesuatu seperti menambah gula, mengambil tissue, dll

**33. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 33 ( Variabel 10 : Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan) :**

- Meningkatkan pelayanan dengan memberikan suasana yang friendly kepada konsumen
- Menunjukkan kepedulian melalui interaksi kepada konsumen

**34. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 34 ( Variabel 19 : Keramahan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen) :**

- Memberi arahan kepada pegawai untuk selalu menyapa konsumen ketika datang dan mengucapkan terima kasih ketika konsumen pergi
- Keramahan yang diberikan oleh pegawai Yellow Truck Coffee cabang Surya Sumantri adalah harus memberikan kesan "teman dekat" atau "kekeluargaan" yang hangat
- Keramahan yang diberikan pegawai Yellow Truck Coffee juga dapat diberikan dengan intonasi pengucapan yang gembira, menyenangkan, dan tidak formal

**35. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 35 ( Variabel 18 : Kestrategisan lokasi**

- Mempertahankan kondisi saat ini

**36. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 36 ( Variabel 20 : Kesopanan pegawai *Coffee Shop* dalam melayani konsumen) :**

- Memberikan pelatihan bagaimana pegawai melayani konsumen. Salah satunya adalah mengenai kesopanan pegawai kepada konsumen.

**37. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 37 ( Variabel 39 : Keamanan fasilitas parkir untuk konsumen *Coffee Shop*) :**

- Meningkatkan keamanan fasilitas parkir dengan menyediakan fasilitas tambahan yaitu Vallet Parking.

**38. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 38 ( Variabel 9 : Keterjangkauan harga minuman selain kopi dibandingkan pesaing) :**

- Mempertahankan keterjangkauan harga minuman selain kopi dibandingkan pesaing
- Melakukan perbandingan dengan pesaing-pesaingnya khususnya dalam hal ini mengenai harga yang ditawarkan.

**39. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 39 ( Variabel 34 : Kebersihan toilet *Coffee Shop* untuk konsumen) :**

- Mengontrol keadaan toilet secara berkala dan langsung dapat menangani kendala yang terjadi seperti apabila tissue habis
- Menempel himbauan agar konsumen dapat menjaga toilet dengan baik

**40. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 40 ( Variabel 30 : Kebersihan meja makan) :**

- Menghimbau pegawai untuk mengontrol meja konsumen dan mengambil peralatan makan yang sudah kosong juga menyediakan tissue pada setiap meja

**41. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 6 (Variabel 29 : Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan oleh konsumen dan yang disajikan) :**

- Membuat sistem pelayanan agar pegawai dapat melakukan double check
- Pengecekan kembali pesanan konsumen dapat dengan menempelkan kertas pemesanan pada meja masing-masing konsumen agar pegawai dapat melihat ulang pesanan yang sudah diberikan ataupun belum dengan memberikan tanda khusus pada kertas

**42. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 42 (Variabel 32 : Kebersihan di dalam *coffee shop*) :**

- Memberikan arahan kepada pegawai agar selalu membersihkan lokasi ketika sudah kotor atau ketika pegawai sedang tidak melakukan pekerjaan apapun

**43. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 42 (Variabel 4 : Kemenarikan desain *latte art* dalam penyajian kopi) :**

- Memberikan pelatihan kepada barista dalam hal pembuatan desain *latte art* yang menarik

**44. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 44 ( Variabel 8 : Keterjangkauan harga kopi dibandingkan pesaing) :**

- Mempertahankan harga kopi yang ditawarkan saat ini dan melakukan perbandingan harga dengan pesaing agar mengetahui kelebihan dan kelemahan Yellow Truck pada saat ini

**45. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 45 (Variabel 31 : Kebersihan peralatan makan) :**

- Meningkatkan kembali kebersihan peralatan makan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mempunyai pegawai khusus dengan tugas melakukan pembersihan peralatan makan

**46. Usulan Skala Prioritas Perbaikan 46 (Variabel 23 : Pengetahuan dan wawasan pegawai terhadap produk yang ditawarkan) :**

- Berkoordinasi kepada bagian training & development untuk memberi pelatihan secara berkala kepada pegawai Yellow Truck dalam hal meningkatkan pengetahuan mengenai produk dan konsep dari Yellow Truck Coffee

## 6.2 Saran

Saran yang diberikan memiliki tujuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya agar dapat lebih baik lagi dalam meningkatkan penjualan *Yellow Truck Coffee*. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

- Sebaiknya pada penelitian selanjutnya mengkaji ulang variabel faktor eksternal kekuatan konsumen
- Melakukan penelitian lanjutan mengenai strategi SWOT yang tidak terpilih untuk diterapkan pada strategi pemasaran
- Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya hanya menentukan 10 – 20 faktor untuk Matriks IFE dan Matriks EFE
- Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya pemberian bobot pada matriks IFE dan matriks EFE menggunakan skala 1-10