

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal-Hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Angkringan :

Product :

Produk yang konsumen inginkan untuk bisa memenuhi kebutuhannya dalam hal ini adalah makanan.

- Variasi menu makanan yang disajikan.
- Variasi minuman yang disajikan.
- Kelezatan rasa makanan yang disajikan.
- Kelezatan rasa minuman yang disajikan.
- Kelengkapan makanan yang disajikan.
- Kelengkapan minuman yang disajikan.
- Kebersihan makanan yang disajikan.
- Kebersihan minuman yang disajikan.
- Kemenarikan penyajian makanan.
- Kemenarikan penyajian minuman.
- Kesegaran bahan baku yang digunakan.

Price :

Harga yang ditawarkan ke konsumen.

- Perbandingan harga makanan dengan pesaing.
- Perbandingan harga minuman dengan pesaing.
- Kesesuaian harga dengan kualitas rasa makanan.
- Kesesuaian harga dengan kualitas rasa minuman.

- Kesesuaian harga dengan kuantitas rasa makanan.
- Kesesuaian harga dengan kuantitas rasa minuman.

Promotion :

Cara yang dilakukan oleh pihak angkringan untuk menarik perhatian konsumen kepada produk yang ditawarkan oleh pihak angkringan itu sendiri.

- Kemerarikan promosi yang ditampilkan melalui media sosial.
- Frekuensi iklan yang ditampilkan pada media soial.

Place :

Letak lokasi dimana angkringan tersebut berada.

- Kemudahan lokasi untuk dijangkau.
- Kemudahan alat transportasi umum ke tempat angkringan
- Kejelasan papan nama angkringan yang dipasang.

Physical Evidence :

Suatu bentuk fisik yang dapat mendukung dan mempengaruhi penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

- Kemanan tempat parkir.
- Kecukupan area parkir.
- Kebersihan area lingkungan parkir.
- Kebersihan meja makan sebelum digunakan konsumen.
- Kelengkapan peralatan makan yang ada.
- Kenyamanan meja dan kursi.
- Kebersihan peralatan makanan dan minuman.

People :

Sekelompok orang yang ditugaskan untuk melayani konsumen yang datang agar dapat terlayani dengan baik.

- Keramahan pelayan terhadap konsumen.
- Ketanggapan pelayan saat menerima konsumen.
- Kecepatan pelayanan.
- Kesopanan pelayan.

Process :

Interaksi yang terjadi antara penjual dan konsumen dalam menyediakan produk yang ditawarkan.

- Kecepatan proses pembayaran.
- Ketepatan perhitungan pembayaran.
- Ketepatan buka dan tutup tempat.
- Ketepatan penyajian makanan.
- Kecepatan penyajian minuman.

2. Kelebihan dan kekurangan yang ditawarkan oleh Angkringan NARJI dibandingkan dengan pesaingnya :

- Variabel yang merupakan kelebihan Angkringan NARJI menurut konsumen:
- Kebersihan makanan yang disajikan
 - Kebersihan minuman yang disajikan
 - Perbandingan harga makanan dengan pesaing
 - Perbandingan harga minuman dengan pesaing
 - Kesesuaian harga dengan kualitas rasa makanan
 - Kesesuaian harga dengan kualitas rasa minuman
 - Kesesuaian harga dengan kuantitas makanan

- Kesesuaian harga dengan kuantitas minuman
 - Keamanan tempat parkir
 - Kecukupan area parkir
 - Kelengkapan peralatan makan yang ada
 - Kebersihan peralatan makanan dan minuman
 - Kesopanan pelayan
 - Kecepatan proses pembayaran
 - Ketepatan perhitungan pembayaran
- Variabel yang merupakan kekurangan Angkringan NARJI menurut konsumen:
- Variasi menu makanan yang disajikan
 - Variasi minuman yang disajikan
 - Kelezatan rasa makanan yang disajikan
 - Kelezatan rasa minuman yang disajikan
 - Kelengkapan makanan yang disajikan
 - Kelengkapan minuman yang disajikan
 - Kemenarikan penyajian makanan
 - Kemenarikan penyajian minuman
 - Kesegaran bahan baku yang digunakan
 - Kemenarikan promosi yang ditampilkan melalui media sosial
 - Frekuensi iklan yang ditampilkan pada media sosial
 - Kemudahan lokasi untuk dijangkau
 - Kemudahan alat transportasi umum ke tempat Angkringan
 - Kejelasan papan nama angkringan yang dipasang
 - Kebersihan area lingkungan Angkringan
 - Kebersihan meja makan sebelum digunakan konsumen
 - Kenyamanan meja dan kursi
 - Keramahan pelayan terhadap konsumen
 - Ketanggapan pelayan saat menerima konsumen

- Kecepatan pelayanan
 - Ketepatan buka dan tutup tempat
 - Ketepatan penyajian makanan
 - Kecepatan penyajian minuman
3. Kinerja dari pihak Angkringan NARJI
- Kinerja dari pihak Angkringan NARJI sudah dirasa unggul dibandingkan dengan pesaingnya yaitu Angkringan MAS JO. Tetapi masih terdapat beberapa bagian dari Angkringan NARJI yang perlu diperbaiki agar dapat membuat konsumen merasa puas dengan kinerja dari angkringan NARJI. Dimana sebelum membuka Angkringan adanya penjelasan dari pemilik untuk memberikan arahan terhadap karyawan agar memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen agar dapat memberikan citra yang baik kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan pendapatan Angkringan NARJI agar dapat mencapai target yang diinginkan oleh pemilik Angkringan.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Angkringan NARJI.
- Dengan mengundang *food blogger* untuk membantu pemasaran Angkringan NARJI agar Angkringan NARJI dapat diketahui orang lebih banyak, menampilkan foto-foto di media sosial agar dapat menarik minat konsumen terhadap Angkringan NARJI, dimana sebagian besar konsumen menggunakan media sosial seperti instagram.
5. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi Angkringan NARJI :
- *Segmentation:*
- Variabel-variabel dalam aspek demografis :
- Pekerjaan
 - Penghasilan
 - Uang saku

Variabel-variabel dalam aspek geografis

- Tempat tinggal

Variabel-variabel dalam aspek psikografis :

- Sumber informasi.
- Media social yang digunakan.
- Frekuensi kedatangan.
- Dengan siapa datang ke Angkringan NARJI.
- Tujuan mengunjungi Angkringan NARJI.
- Pengeluaran yang dikeluarkan untuk makan di Angkringan NARJI.
- Alasan memilih Angkringan NARJI.
- Lamanya berkumpul.
- Makanan yang sering dipesan.
- Minuman yang sering dipesan.
- Sambal apa yang bisa dipakai.
- Hari apa saja datang ke Angkringan NARJI.

➤ *Targeting:*

Berdasarkan hasil kuesioner *segmentasi* yang telah disebarakan kepada 120 responden, hasilnya dikelompokkan menjadi beberapa segmen seperti yang telah dijelaskan diatas, maka target yang dituju adalah sebagai berikut:

- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa (77%)
- Memiliki uang saku perbulan : Rp. 1.500.000 - Rp. 2.500.000 (58%) dan uang saku \leq Rp. 1.500.000
- Lokasi tempat tinggal di Bandung Utara (74%)
- Sumber mengetahui Angkringan NARJI dari teman dan saudara (65%) dan pernah melewati lokasi Angkringan (22%)
- Media sosial yang sering digunakan Instagram (63%) dan menggunakan line (21%)

- Tujuan mengunjungi Angkringan NARJI adalah untuk berkumpul/nongkrong (64%) dan juga diajak teman (22%)
- Pengeluaran yang dikeluarkan untuk satu kali makan Rp. 10.000 < Pengeluaran ≤ Rp.20.000 (64%) dan pengeluaran ≤ Rp. 10.000 (26%)

Dari jawaban terbanyak tersebut, dapat diusulkan bahwa target dari Angkringan NARJI adalah pelajar/mahasiswa dengan dengan uang saku perbulan Rp. 1.500.000 - Rp. 2.500.000 Lokasi tempat tinggal di Bandung Utara sumber mengetahui Angkringan NARJI dari teman dan saudara tujuan mengunjungi Angkringan NARJI adalah untuk berkumpul/nongkrong dan pengeluaran yang dikeluarkan untuk satu kali makan Rp. 10.000 < Pengeluaran ≤ Rp.20.000.

➤ *Positioning*

Positioning merupakan tahap lanjutan setelah *segmentation* dan *targeting*. *Positioning* juga harus dilakukan bersama dengan segmentasi dan *targeting* untuk menempatkan citra produk dalam benak konsumen dan hal-hal yang ingin ditawarkan kepada konsumennya.

Dari target Angkringan NARJI yang telah diusulkan yaitu pelajar/mahasiswa dengan dengan uang saku perbulan Rp. 1.500.000 - Rp. 2.500.000 Lokasi tempat tinggal di Bandung Utara sumber mengetahui Angkringan NARJI dari teman dan saudara tujuan mengunjungi Angkringan NARJI adalah untuk berkumpul/nongkrong dan pengeluaran yang dikeluarkan untuk satu kali makan Rp. 10.000 < Pengeluaran ≤ Rp.20.000 dan *tagline* yang dapat dimunculkan oleh Angkringan NARJI adalah “makan enak gak perlu mahal”

6. Strategi dan Upaya yang dapat dilakukan Angkringan NARJI untuk dapat meningkatkan pendapatannya :
- Kesegaran bahan baku yang digunakan
Jumlah dalam pembuatan makanan tidak terlalu berlebihan dimana kesegaran bahan baku yang digunakan akan tetap terus terjaga kualitasnya.
 - Kemenarikan promosi yang ditampilkan melalui media social
Adanya promo dan keaktifan dari pihak Angkringan untuk memberikan informasi kepada konsumen.
 - Kecepatan pelayanan
Menambah jumlah karyawan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan terhadap konsumen dimana pelayan yang terdapat pada saat ini hanya tiga orang.
 - Variasi makanan yang disajikan
Memberikan varian rasa lain terhadap makanan yang sudah ada untuk memberikan kesan berbeda kepada konsumen dan juga dapat bersaing dengan pesaingnya.
 - Kelezatan rasa makanan yang disajikan
Selalu memberikan rasa yang konsisten terhadap setiap makanan yang akan dibuat dan selalu memberikan informasi kepada juru masak agar selalu konsisten dengan makanan yang diolah.
 - Kemudahan alat transportasi umum ke tempat angkringan
Memberi koordinat angkringan pada google maps sehingga konsumen dapat dengan mudah menjangkau angkringan menggunakan transportasi umum.
 - Keramahan pelayan terhadap konsumen
Memberikan pengarahan oleh pemilik terhadap pelayan untuk selalu mengutamakan keramahan terhadap konsumen dengan cara memberikan senyum dan sapa kepada konsumen.
 - Kelezatan rasa minuman yang disajikan

Memberikan arahan terhadap pelayan agar selalu konsisten dengan pembuatan minuman yang akan disajikan kepada konsumen.

- Kelengkapan makanan yang disajikan

Menyediakan makanan ditempat penyajian agar makanan selalu tersedia tidak ada yang habis ketika konsumen datang untuk makan.

- Variasi minuman yang disajikan

Menambahkan variasi minuman yang disajikan atau menambahkan menu baru agar konsumen tidak merasa bosan dengan menu yang disajikan karena sebagian besar konsumen Angkringan NARJI adalah mahasiswa yang menyukai minuman segar dan unik.

- Kebersihan area lingkungan angkringan

Memberikan asbak rokok dan tempat sampah agar dapat mengurangi sampah yang dapat membantu angkringan dalam menjaga kebersihan lingkungan sekitar area angkringan.

- Kebersihan meja makan sebelum digunakan konsumen

Menyemprotkan cairan pembersih ke meja makan yang selanjutnya akan digunakan dan dengan cepat mengangkat peralatan makan yang sudah selesai digunakan oleh konsumen sebelumnya.

- Frekuensi iklan yang ditampilkan pada media sosial

Keaktifan pihak Angkringan NARJI untuk menarik konsumen dengan aktif di media sosial dikarenakan banyak konsumen yang menggunakan berbagai jenis media sosial di dalam telepon genggamnya.

- Kecepatan penyajian makanan dan minuman

Mendahulukan konsumen yang memberikan pesanan terlebih dahulu kepada pelayan dimana dapat mempercepat kerja para pelayan tanpa perlu menunggu konsumen yang pertama kali datang

dan juga dengan menambahkan fasilitas seperti kartu dan monopoli agar konsumen tidak merasa bosan pada saat menunggu pesanan yang akan datang.

- Kejelasan papan nama angkringan yang dipasang
Menggunakan papan nama yang menarik untuk membuat para konsumen tertarik datang ke Angkringan NARJI dan membuat *banner* yang cukup menarik.
- Kemenarikan penyajian makanan
Memberikan tampilan unik pada penataan makanan pada saat akan disajikan kepada konsumen dengan memberikan lalapan sehingga dapat menarik konsumen.
- Kemudahan lokasi untuk dijangkau
Memberikan petunjuk jalan seperti papan plang yang bertuliskan Angkringan NARJI beserta tanda panah ke arah angkringan.
- Ketepatan buka dan tutup tempat
Memberikan jadwal atau waktu yang selalu tepat waktu dalam setiap harinya sehingga dapat memudahkan konsumen untuk mengatur waktu apabila akan mengunjungi Angkringan NARJI.
- Kemenarikan penyajian minuman
Mempertahankan penggunaan setiap gelas tergantung jenis minuman yang dipesan dan juga memberikan tambahan toping untuk menambah kemenarikan minuman tersebut..
- Kenyamanan meja dan kursi
Memperhatikan kursi dan meja yang ada seperti kursi yang sudah patah pada bagian kaki sebaiknya diganti dimana dapat mengganggu kenyamanan dari konsumen dan juga dapat menambah area untuk lesehan dimana target yang dituju adalah mahasiswa yang datang ke Angkringan untuk nongkrong.
- Kelengkapan minuman yang disajikan
Menyediakan minuman yang selalu tersedia sehingga konsumen dapat menikmati minuman yang diinginkan oleh konsumen.

- **Ketanggapan pelayan saat menerima konsumen**

Mempertahankan sikap tanggap dari pelayan untuk menyambut konsumen yang baru datang maupun yang akan memesan makanan dan minuman.
- **Ketepatan penyajian makanan dan minuman**

Memperhatikan makanan dan minuman apa saja yang dipesan oleh konsumen dimana setiap pesanan dari konsumen yang akan dipanaskan kembali harus sesuai dengan apa yang dipesan.
- **Perbandingan harga minuman dengan pesaing**

Mempertahankan harga yang diberikan terhadap konsumen namun memperbaiki kualitas rasa dan minuman agar tidak kalah dari pesaing sehingga konsumen akan tetap bertahan dengan kualitas minuman yang disediakan oleh Angkringan NARJI.
- **Kesopanan pelayan**

Memberikan senyum dan sapa kepada konsumen sehingga membuat konsumen merasa senang dengan sikap dari pelayan terhadap konsumen.
- **Kecukupan area parkir**

Membagi area parkir untuk konsumen yang akan berkunjung ke Angkringan NARJI agar konsumen tidak perlu parkir ditempat lain untuk makan di Angkringan NARJI.
- **Ketepatan perhitungan pembayaran**

Menambahkan alat pembayaran seperti mesin kasir untuk dapat membantu dalam perhitungan untuk pembayaran dimana mesin tersebut juga memiliki pemisah uang agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pembayaran.
- **Kesesuaian harga dengan kuantitas makanan**

Menyesuaikan harga makanan dengan porsi yang didapat, bila harga yang ditawarkan lebih mahal kemungkinan untuk menambahkan porsi makanan atau dapat membedakan ukuran makanan dengan harga yang berbeda.

- Perbandingan harga makanan dengan pesaing
Mempertahankan harga yang diberikan terhadap konsumen namun memperbaiki kualitas rasa dan makanan agar tidak kalah dari pesaing sehingga konsumen akan tetap bertahan dengan kualitas makanan yang disediakan oleh Angkringan NARJI.
- Kesesuaian harga dengan kualitas rasa makanan
Menjaga kualitas rasa makanan dimana makanan yang disajikan harus selalu dalam keadaan yang baik agar konsumen merasa puas dengan kualitas rasa yang ditawarkan dan sebisa mungkin makanan harus habis pada hari itu saja agar pada hari berikutnya makanan yang disajikan terasa baik kualitas rasanya.
- Keamanan tempat parkir
Membagi lahan parkir untuk konsumen yang ingin makan di Angkringan tersebut sehingga dapat memudahkan juru parkir untuk memantau kendaraan dari setiap tempat makan yang ada disekitarnya.
- Kebersihan peralatan makanan dan minuman
Menggunakan alas kertas untuk meminimalkan noda yang tersisa dipermukaan piring dan juga pencucian peralatan yang baik dapat menghilangkan noda pada bagian dalam gelas.
- Kebersihan minuman yang disajikan
Mempertahankan kebersihan dari minuman yang akan disajikan dimana faktor kebersihan menjadi faktor yang cukup berpengaruh untuk konsumen dalam memilih tempat makan dan selalu mengecek dari setiap minuman yang akan disajikan kepada konsumen.
- Kesesuaian harga dengan kualitas rasa minuman
Menjaga kualitas rasa minuman agar konsumen selalu merasa puas dan juga selalu memberikan harga yang sesuai dengan kualitas dari minuman yang akan disajikan.
- Kesesuaian harga dengan kuantitas minuman

Menyesuaikan harga minuman dengan porsi yang didapat, bila harga yang ditawarkan lebih mahal memungkinkan untuk memberi perbedaan ukuran sesuai harga yang ditawarkan ada ukuran kecil atau ukuran besar.

- Kecepatan proses pembayaran

Menggunakan mesin kasir untuk mempercepat proses pembayaran dimana bila menggunakan mesin kasir dapat membantu pelayan dalam mengambil uang yang sudah tersusun rapih didalam mesin kasir.

- Kebersihan makanan yang disajikan

Mempertahankan kebersihan dari makanan yang akan disajikan dimana faktor kebersihan menjadi faktor yang cukup berpengaruh untuk konsumen dalam memilih tempat makan dan selalu mengecek dari setiap makanan yang akan disajikan kepada konsumen.

- Kelengkapan peralatan makanan yang ada

Memperhatikan peralatan makan yang berada dimeja agar konsumen tidak perlu meminta terlebih dahulu peralatan makanan terhadap pelayan.

6.2 Saran

Usulan dan saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan agar dapat lebih baik lagi dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan Angkringan, yaitu:

- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen terhadap Angkringan NARJI.