

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

##### **1. Faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Cafe adalah sebagai berikut:**

###### ***A. Product***

1. Variasi menu makanan (olahan ayam, olahan ikan, olahan bebek, kentang, onion ring, dll) (Variabel 1)
2. Variasi menu minuman (kopi, jus, teh, dll) (Variabel 2)
3. Alternatif penyajian minuman (dingin, hangat, panas) (Variabel 3)
4. Variasi pengolahan makanan yang disediakan (bakar, goreng, penyet, dll) (Variabel 4)
5. Kebersihan makanan yang disajikan (Variabel 6)
6. Kebersihan minuman yang disajikan (Variabel 7)
7. Banyaknya porsi makanan (Variabel 8)
8. Banyaknya porsi minuman (Variabel 9)
9. Rasa dari makanan (Variabel 11)
10. Rasa dari minuman (Variabel 12)

###### ***B. Price***

1. Kualitas makanan yang sesuai dengan harga (Variabel 15)
2. Kualitas minuman yang sesuai dengan harga (Variabel 16)

###### ***C. Place***

1. Kejelasan papan nama cafe (plang nama cafe) (Variabel 17)
2. Kedekatan cafe dengan pusat keramaian (Variabel 18)
3. Kemudahan cafe untuk dijangkau (dilalui jalur angkot) (Variabel 19)

***D. Promotion***

1. Kejelasan informasi harga makanan dan minuman yang tersedia pada saat event promosi (Variabel 20)
2. Kejelasan informasi syarat dan ketentuan yang berlaku pada saat ada discount (Variabel 21)
3. Kemenarikan promosi melalui media sosial (Variabel 22)
4. Frekuensi atau seberapa sering discount di cafe (Variabel 23)
5. Keterangan informasi discount yang selalu diperbaharui (Variabel 24)
6. Kemenarikan iklan di media cetak (Variabel 26)
7. Kemenarikan iklan di media elektronik (Variabel 28)

***E. People***

1. Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen (Variabel 29)
2. Ketanggapan kasir dalam melayani konsumen (Variabel 30)
3. Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen (Variabel 31)
4. Kesopanan kasir dalam melayani konsumen (Variabel 32)
5. Keramahan pelayan dalam melayani konsumen (Variabel 33)
6. Keramahan kasir dalam melayani konsumen (Variabel 34)
7. Kemampuan kasir dalam menggunakan alat pembayaran non tunai (Variabel 35)
8. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menjelaskan menu (Variabel 36)
9. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menerima pesanan konsumen (Variabel 37)
10. Ketepatan pelayan dalam menyajikan makanan sesuai dengan permintaan konsumen (Variabel 38)
11. Kerapihan, kebersihan dan kesopanan pakaian pelayan dan kasir (Variabel 39)

***F. Process***

1. Kecepatan waktu penyajian makanan dari konsumen memesan hingga makanan datang (Variabel 40)
2. Variasi pembayaran (cash, debit card dan credit card) (Variabel 41)
3. Ketepatan perhitungan harga untuk konsumen (Variabel 42)
4. Ketepatan dalam memberikan kembalian bagi konsumen (Variabel 43)
5. Ketepatan jumlah makanan dan minuman yang diterima sesuai dengan pesanan konsumen (Variabel 45)

***G. Physical Evidence***

1. Luasnya area parkir (Variabel 47)
2. Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, pisau) (Variabel 48)
3. Kemenarikan menu makanan dan minuman (Variabel 49)
4. Kebersihan di dalam area cafe (Variabel 50)
5. Kebersihan toilet cafe bagi konsumen (Variabel 51)
6. Kenyamanan meja dan kursi makan (Variabel 53)
7. Kelancaran sirkulasi udara di area cafe (Variabel 54)
8. Kebersihan alat makan bagi konsumen (Variabel 55)
9. Ketersediaan tissue dan tusuk gigi di meja makan (Variabel 56)
10. Kelengkapan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga) (Variabel 59)
11. Kejelasan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga) (Variabel 60)
12. Kualitas pencahayaan di area cafe (Variabel 61)
13. Kemenarikan desain interior cafe (Variabel 62)

## 2. Posisi Cafe Waroeng Rencang Dibandingkan dengan Pesaing

Berdasarkan hasil pengolahan *Correspondence Analysis* (CA) didapatkan hasil bahwa variabel yang menjadi keunggulan Cafe Waroeng Rencang dibandingkan pesaing adalah sebagai berikut:

Tabel 6.1  
Kesimpulan Variabel Unggul Cafe Waroeng Rencang

No. Var	Variabel Unggul
1	Variasi menu makanan (olahan ayam, olahan ikan, olahan bebek, kentang, <i>onion ring</i> , dll)
2	Variasi menu minuman (kopi, jus, teh, dll)
4	Variasi pengolahan makanan yang disediakan (bakar, goreng, penyet, dll)
9	Banyaknya porsi minuman
11	Rasa dari makanan
15	Kualitas makanan yang sesuai dengan harga
16	Kualitas minuman yang sesuai dengan harga
20	Kejelasan informasi harga makanan dan minuman yang tersedia pada saat event promosi
22	Kemenarikan promosi melalui media sosial
38	Ketepatan pelayan dalam menyajikan makanan sesuai dengan permintaan konsumen
45	Ketepatan jumlah makanan dan minuman yang diterima sesuai dengan pesanan konsumen
53	Kenyamanan meja dan kursi makan
54	Kelancaran sirkulasi udara di area cafe
56	Ketersediaan <i>tissue</i> dan tusuk gigi di meja makan
59	Kelengkapan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga)
60	Kejelasan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga)
61	Kualitas pencahayaan di area cafe
62	Kemenarikan desain interior cafe

Berdasarkan rangkuman tabel diatas, variabel unggul di Cafe Waroeng Rencang berjumlah 18 variabel. Sedangkan variabel yang tertinggal dibandingkan dengan pesaingnya adalah sebagai berikut:

Tabel 6.2  
Kesimpulan Variabel Tertinggal Cafe Waroeng Rencang

No. Var	Variabel Tertinggal
3	Alternatif penyajian minuman (dingin, hangat, panas)
6	Kebersihan makanan yang disajikan
7	Kebersihan minuman yang disajikan
8	Banyaknya porsi makanan
12	Rasa dari minuman
17	Kejelasan papan nama cafe (plang nama cafe)
18	Kedekatan cafe dengan pusat keramaian
19	Kemudahan cafe untuk dijangkau (dilalui jalur angkot)
29	Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen
30	Ketanggapan kasir dalam melayani konsumen
31	Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
32	Kesopanan kasir dalam melayani konsumen
33	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
34	Keramahan kasir dalam melayani konsumen
36	Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menjelaskan menu
37	Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menerima pesanan konsumen
39	Kerapihan, kebersihan dan kesopanan pakaian pelayan dan kasir
40	Kecepatan waktu penyajian makanan dari konsumen memesan hingga makanan datang
42	Ketepatan perhitungan harga untuk konsumen
43	Ketepatan dalam memberikan kembalian bagi konsumen
47	Luasnya area parkir
48	Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, pisau)
49	Kemernarikan menu makanan dan minuman
50	Kebersihan di dalam area cafe
55	Kebersihan alat makan bagi konsumen

Berdasarkan rangkuman tabel diatas, variabel tertinggal di Cafe Waroeng Rencang berjumlah 25 variabel.

### 3. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Cafe Waroeng Rencang

- *Segmentation*

1. Variabel-variabel dalam aspek demografis :
  - a. Usia konsumen
  - b. Pekerjaan konsumen
  - c. Uang saku konsumen
  - d. Pendapatan konsumen
2. Variabel-variabel dengan aspek geografis :
  - a. Lokasi tempat tinggal

3. Variabel-variabel dalam aspek psikografis :
  - a. Pengeluaran konsumen yang dikeluarkan setiap membeli makanan dan minuman di Cafe Waroeng Rencang
  - b. Tujuan konsumen datang ke Cafe Waroeng Rencang
  - c. Makanan dan minuman yang sering dibeli di Cafe Waroeng Rencang
  - d. Alasan utama dalam memilih Cafe Waroeng Rencang
4. Variabel-variabel dalam aspek perilaku :
  - a. Tingkat keseringan datang ke Cafe Waroeng Rencang
  - b. Lama waktu yang dibutuhkan saat datang ke Cafe Waroeng Rencang
  - c. Sering berkunjung ke Cafe Waroeng Rencang bersama orang lain
  - d. Pukul berapa sering menyempatkan berkunjung makan di Cafe Waroeng Rencang
  - e. Darimana awal mengetahui Cafe Waroeng Rencang
  - f. Menu makanan dan minuman yang sering dipesan di Cafe Waroeng Rencang
  - g. Jenis musik yang disukai
  1. Media sosial yang sering digunakan.

- *Targeting*

Berdasarkan hasil segmentasi yang sudah diperoleh diatas, maka Cafe Waroeng Rencang bisa menentukan target pasar yang ingin ditujunya. Berikut adalah target pasar dari Cafe Waroeng Rencang, yaitu:

1. 15 tahun < usia  $\leq$  40 tahun.
2. Pekerjaan sebagai pekerja/karyawan dan mahasiswa.
3. Memiliki pendapatan Rp2.800.000 < pendapatan  $\leq$  Rp8.000.000 untuk karyawan.
4. Memiliki pendapatan Rp500.000 < pendapatan  $\leq$  Rp1.500.000 untuk pelajar.
5. Pengeluaran per orang sebesar Rp20.000 < Pengeluaran  $\leq$  Rp60.000.
6. Tujuan datang ke Cafe Waroeng Rencang untuk makan di tempat.

7. Makanan yang sering dibeli adalah ayam goreng, ayam goreng, ayam penyet dan nasi goreng.
8. Konsumen yang mencari tempat makan dengan harga murah, banyak pilihan menu, dekat dengan tempat tinggal dan tempat bekerja.
9. Waktu berkunjung di cafe 15 Menit < Waktu  $\leq$  45 Menit.
10. Sering berkunjung ke Cafe Waroeng Rencang bersama teman.
11. Pukul kedatangan ke Cafe Waroeng Rencang Pkl 13.01-Pkl 22.00.
12. Hari kedatangan ke Cafe Waroeng Rencang pada hari biasa atau kerja (senin-jumat) dan akhir pekan (sabtu-minggu).
13. Media informasi yang sering digunakan adalah internet.
14. Menyukai lagu dengan *genre* pop dan instrumen.
15. Media sosial yang sering digunakan adalah instagram.

- *Positioning*

Berdasarkan hasil kuesioner yang menjadi alasan orang-orang datang ke Cafe Waroeng Rencang adalah karena harganya yang cukup murah dan rasa dari makanannya yang enak, selain itu ada beberapa keunggulan yang dimiliki Cafe Waroeng Rencang berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *Correspondence Analysis* (CA) yaitu pada bagian produknya atau rasa makanan yang enak dengan harga yang dianggap cukup murah juga banyaknya variasi menu makanan dan cara penyajiannya. Selain itu konsumen yang datang cukup puas dengan pelayanan dari pelayan Cafe Waroeng Rencang dalam penelitian menyajikan pesanan ke meja konsumen dan berdasarkan hasil *targetting* di cafe Waroeng Rencang menunjukkan bahwa mayoritas konsumen yang berkunjung berprofesi sebagai karyawan dan makan di tempat bersama teman-temannya.

Sehingga *positioning* usulan yang cocok untuk Cafe Waroeng Rencang adalah Cafe yang menyajikan menu makanan dan minuman khas Sunda yang enak dengan harga yang cukup terjangkau dan tempat makan yang modern. Slogan yang tepat untuk Cafe Waroeng Rencang adalah “Tempat makan enak bareng temen yang ga bikin kantong bolong? Waroeng Rencang dong”.

#### 4. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dari Cafe Waroeng Rencang

- Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kepentingan dari Cafe Waroeng Rencang didapatkan urutan sebagai berikut:
  1. Kerapihan, kebersihan dan kesopanan pakaian pelayan dan kasir
  2. Variasi pengolahan makanan yang disediakan (bakar, goreng, penyet, dll)
  3. Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
  4. Variasi menu minuman (kopi, jus, teh, dll)
  5. Kejelasan papan nama cafe (plang nama cafe)
  6. Ketepatan dalam memberikan kembalian bagi konsumen
  7. Kebersihan di dalam area cafe
  8. Kenyamanan meja dan kursi makan
  9. Kelancaran sirkulasi udara di area cafe
  10. Kejelasan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga)
  11. Kebersihan minuman yang disajikan
  12. Kualitas makanan yang sesuai dengan harga
  13. Kejelasan informasi harga makanan dan minuman yang tersedia pada saat event promosi
  14. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menerima pesanan konsumen
  15. Kemenarikan menu makanan dan minuman
  16. Ketersediaan tissue dan tusuk gigi di meja makan
  17. Kelengkapan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga)
  18. Banyaknya porsi minuman
  19. Ketepatan perhitungan harga untuk konsumen
  20. Kualitas pencahayaan di area cafe
  21. Banyaknya porsi makanan
  22. Kualitas minuman yang sesuai dengan harga
  23. Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, pisau)

24. Variasi menu makanan (olahan ayam, olahan ikan, olahan bebek, kentang, onion ring, dll)
25. Kebersihan makanan yang disajikan
26. Kesopanan kasir dalam melayani konsumen
27. Luasnya area parkir
28. Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen
29. Rasa dari makanan
30. Kemudahan cafe untuk dijangkau (dilalui jalur angkot)
31. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menjelaskan menu
32. Ketanggapan kasir dalam melayani konsumen
33. Kebersihan alat makan bagi konsumen
34. Alternatif penyajian minuman (dingin, hangat, panas)
35. Rasa dari minuman
36. Kecepatan waktu penyajian makanan dari konsumen memesan hingga makanan datang
37. Ketepatan jumlah makanan dan minuman yang diterima sesuai dengan pesanan konsumen
38. Kedekatan cafe dengan pusat keramaian
39. Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
40. Keramahan kasir dalam melayani konsumen
41. Kemenarikan desain interior cafe
42. Kemenarikan promosi melalui media sosial
43. Ketepatan pelayan dalam menyajikan makanan sesuai dengan permintaan konsumen.

- Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kinerja dari Cafe Waroeng Rencang didapatkan urutan sebagai berikut:
  1. Ketepatan jumlah makanan dan minuman yang diterima sesuai dengan pesanan konsumen
  2. Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
  3. Kemudahan cafe untuk dijangkau (dilalui jalur angkot)
  4. Kedekatan cafe dengan pusat keramaian
  5. Kejelasan papan nama cafe (plang nama cafe)
  6. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menjelaskan menu
  7. Ketersediaan tissue dan tusuk gigi di meja makan
  8. Kualitas pencahayaan di area cafe
  9. Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, pisau)
  10. Kenyamanan meja dan kursi makan
  11. Ketepatan dalam memberikan kembalian bagi konsumen
  12. Kebersihan alat makan bagi konsumen
  13. Kecepatan waktu penyajian makanan dari konsumen memesan hingga makanan datang
  14. Variasi pengolahan makanan yang disediakan (bakar, goreng, penyet, dll)
  15. Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen
  16. Variasi menu minuman (kopi, jus, teh, dll)
  17. Ketanggapan kasir dalam melayani konsumen
  18. Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
  19. Kelancaran sirkulasi udara di area cafe
  20. Kesopanan kasir dalam melayani konsumen
  21. Alternatif penyajian minuman (dingin, hangat, panas)
  22. Ketepatan perhitungan harga untuk konsumen
  23. Kemenarikan desain interior cafe
  24. Ketepatan pelayan dalam menyajikan makanan sesuai dengan permintaan konsumen

25. Rasa dari makanan
26. Kualitas minuman yang sesuai dengan harga
27. Kemerarikan menu makanan dan minuman
28. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menerima pesanan konsumen
29. Kejelasan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga)
30. Kemerarikan promosi melalui media sosial
31. Kebersihan makanan yang disajikan
32. Rasa dari minuman
33. Kualitas makanan yang sesuai dengan harga
34. Kerapihan, kebersihan dan kesopanan pakaian pelayan dan kasir
35. Kebersihan minuman yang disajikan
36. Keramahan kasir dalam melayani konsumen
37. Banyaknya porsi makanan
38. Kelengkapan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga)
39. Banyaknya porsi minuman
40. Kebersihan di dalam area cafe
41. Luasnya area parkir
42. Variasi menu makanan (olahan ayam, olahan ikan, olahan bebek, kentang, onion ring, dll)
43. Kejelasan informasi harga makanan dan minuman yang tersedia pada saat event promosi

## 5. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Cafe Waroeng Rencang

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode Uji hipotesis didapatkan hasil bahwa konsumen merasa puas terhadap beberapa variabel, yaitu:

1. Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen (Variabel 31)
2. Kemudahan cafe untuk dijangkau (dilalui jalur angkot) (Variabel 19)
3. Kedekatan cafe dengan pusat keramaian (Variabel 18)
4. Ketepatan pelayan dalam menyajikan makanan sesuai dengan permintaan konsumen (Variabel 38)
5. Ketepatan jumlah makanan dan minuman yang diterima sesuai dengan pesanan konsumen (Variabel 45)

Selain variabel yang membuat konsumen merasa puas, berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode Uji hipotesis juga didapatkan hasil bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap beberapa variabel, yaitu:

1. Kebersihan di dalam area cafe (Variabel 51)
2. Luasnya area parkir (Variabel 47)
3. Kerapihan, kebersihan dan kesopanan pakaian pelayan dan kasir (Variabel 39)
4. Banyaknya porsi makanan (Variabel 8)
5. Kebersihan minuman yang disajikan (Variabel 7)
6. Kebersihan makanan yang disajikan (Variabel 6)
7. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menerima pesanan konsumen (Variabel 37)
8. Kemenarikan menu makanan dan minuman (Variabel 49)
9. Rasa dari minuman (Variabel 12)
10. Keramahan kasir dalam melayani konsumen (Variabel 34)
11. Ketepatan perhitungan harga untuk konsumen (Variabel 42)
12. Ketepatan dalam memberikan kembalian bagi konsumen (Variabel 43)
13. Kesopanan kasir dalam melayani konsumen (Variabel 32)
14. Kejelasan papan nama cafe (plang nama cafe) (Variabel 17)
15. Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, pisau) (Variabel 48)
16. Keramahan pelayan dalam melayani konsumen (Variabel 33)

17. Alternatif penyajian minuman (dingin, hangat, panas) (Variabel 3)
18. Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen (Variabel 29)
19. Ketanggapan kasir dalam melayani konsumen (Variabel 30)
20. Kebersihan alat makan bagi konsumen (Variabel 55)
21. Kecepatan waktu penyajian makanan dari konsumen memesan hingga makanan datang (Variabel 40)
22. Kemenarikan desain interior cafe (Variabel 62)
23. Kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan dalam menjelaskan menu (Variabel 36)
24. Kejelasan informasi harga makanan dan minuman yang tersedia pada saat event promosi (Variabel 20)
25. Variasi menu makanan (olahan ayam, olahan ikan, olahan bebek, kentang, onion ring, dll) (Variabel 1)
26. Banyaknya porsi minuman (Variabel 9)
27. Kelengkapan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga) (Variabel 59)
28. Kualitas makanan yang sesuai dengan harga (Variabel 15)
29. Kejelasan informasi makanan dan minuman di menu cafe (jenis dan harga) (Variabel 60)
30. Kemenarikan promosi melalui media sosial (Variabel 22)
31. Variasi pengolahan makanan yang disediakan (bakar, goreng, penyet, dll) (Variabel 4)
32. Kelancaran sirkulasi udara di area cafe (dilalui jalur angkot) (Variabel 54)
33. Kualitas minuman yang sesuai dengan harga (Variabel 16)
34. Variasi menu minuman (kopi, jus, teh, dll) (Variabel 2)
35. Kenyamanan meja dan kursi makan (Variabel 53)
36. Ketersediaan tissue dan tusuk gigi di meja makan (Variabel 56)
37. Kualitas pencahayaan di area cafe (Variabel 61)
38. Rasa dari makanan (Variabel 11)

## 6. Usulan Untuk Meningkatkan Omset Cafe Waroeng Rencang

### • Usulan Berdasarkan Analisis Gabungan IPA, CA, Uji Hipotesis

1. Melakukan pembersihan secara berkala untuk tempat yang sulit dijangkau agar kebersihan di dalam cafe selalu terjaga dan mengganti lantai yang sudah retak dengan lantai yang baru.
2. Sangat sulit untuk dapat memperluas area parkir, karena lahan disamping kiri dan kanan cafe sudah ditempati oleh orang lain yang juga mendapatkan lahan secukupnya, kecuali memakai alternatif dengan menggunakan lahan yang tidak terpakai di area dekat Cafe Waroeng Rencang sebagai area parkir.
3. Membuat pakaian atau seragam resmi Cafe Waroeng Rencang. Tujuannya agar para karyawan di Cafe Waroeng Rencang terlihat lebih bersih, rapi dan sopan saat menerima dan melayani konsumen yang datang ke cafe.
4. Menambahkan porsi nasi yang ada di menu utama makanannya, dan jika ukuran ayamnya tidak terlalu besar, lebih baik ayam yang digunakan adalah ayam kampung atau membuat alternatif penyajian ayam negeri dan ayam kampung. Selain itu sebaiknya ditambahkan lalapan sebagai pelengkap makanan khas Sunda. Untuk menu lain seperti mie, soto ayam dan lainnya sebaiknya lebih menambahkan daging, mie dan sayuran didalam makanannya.
5. Membeli beberapa *set* gelas lagi yang terbuat dari kaca agar tidak meninggalkan bekas. Gelas plastik biasanya mempunyai kontur yang tidak rata sehingga kotor mudah menempel. Pihak Cafe Waroeng Rencang juga sebaiknya membeli *blender* lagi sehingga satu *blender* hanya khusus untuk membuat satu jenis minuman. Misalnya *blender* khusus kopi dan khusus untuk jus agar rasa atau bubuk dari minuman sebelumnya tidak ikut kedalam minuman yang sedang dibuat.

6. Juru masak atau koki di Cafe Waroeng Rencang sebaiknya mengangkat masakan yang digoreng menggunakan penjepit makanan atau menggunakan saringan dengan lubang yang cukup besar agar sisa-sisa bumbu penggorengan tidak ikut terangkat bersama makanannya dan belajar bagaimana cara menyajikan makanan dan menata makanan di dalam piring agar terlihat menarik.
7. Penambahan pekerja untuk karyawan agar konsumen dapat terlayani lebih baik atau jika tidak ingin mengeluarkan biaya, diadakannya evaluasi agar pelayan menyediakan sedikit waktu kepada konsumen untuk sekedar menanyakan kembali pesanan yang dipesan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan.
8. Sebaiknya Cafe Waroeng Rencang menetapkan tema yang akan dipilih, contohnya memakai tokoh karakter yang identik dengan kebudayaan Sunda dan menambahkan gambar makanan dan minuman yang tersedia di dalam menu agar tampilan di dalam menu lebih bervariasi dan menarik untuk dilihat oleh konsumen.
9. Sebaiknya pekerja yang membuat minuman membuat takaran khusus dengan menggunakan gelas kecil yang ditandai sehingga pemberian gula, susu, kopi dan jus selalu sesuai takaran yang sudah dibuat sebelumnya dan menambahkan *blender* lagi agar rasa minuman tidak bercampur ke minuman yang lain. Hal tersebut dilakukan untuk membuat konsisten rasa dari minuman yang dibuat agar tetap terjaga kualitasnya dengan rasa yang bisa memuaskan konsumen.
10. Sebaiknya memanggil pekerja yang dikhususkan untuk bekerja di kasir atau pemilik cafe sekaligus kasir harus mengesampingkan pekerjaan lain diluar pekerjaannya sebagai kasir dan lebih fokus dalam melayani konsumen dan teliti dalam melakukan transaksi pembayaran.

11. Sebaiknya Cafe Waroeng Rencang memanggil pekerja tambahan untuk pekerjaan sebagai kasir atau membuat nota pembelian, tujuannya agar perhitungan harga yang dipesan oleh konsumen tidak sering salah, selain itu agar pemilik cafe juga dapat fokus ke pekerjaan lainnya selain menjadi kasir
12. Sebaiknya Cafe Waroeng Rencang memanggil pekerja tambahan untuk pekerjaan sebagai kasir agar mengurangi kesalahan yang sering terjadi dalam perhitungan uang untuk kembalian konsumen, atau sebaiknya pemilik cafe lebih memfokuskan pada pekerjaannya sebagai kasir dan mengesampingkan pekerjaan lainnya diluar kasir.
13. Sebaiknya pihak Cafe Waroeng Rencang memanggil pekerja tambahan untuk bagian kasir atau pemilik sekaligus yang bekerja sebagai kasir harus lebih memfokuskan pekerjaannya sebagai kasir dengan sekedar memberi salam kepada setiap konsumen yang datang dan pergi
14. Sebaiknya pihak Cafe Waroeng Rencang membuat plang nama cafe di pinggir jalan, tujuannya agar orang-orang yang melewati jalan tersebut dapat melihat letak Cafe Waroeng Rencang dari jarak yang jauh
15. Sebaiknya pihak Cafe Waroeng Rencang menyediakan kelengkapan peralatan makan seperti sendok dan garpu diatas meja agar pelayan juga tidak kerja dua kali dengan mengambilkan sendok dan garpu ke dapur untuk konsumen. Hal itu juga yang dapat menghambat keterlambatan waktu makan konsumen
16. Sebaiknya pemilik cafe melakukan audit dan evaluasi mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pelayan Cafe Waroeng Rencang, sehingga dapat melakukan perbaikan, melakukan pelatihan, melihat atau belajar bagaimana cara melayani konsumen dengan cara yang ramah agar konsumen merasa nyaman
17. Menyediakan keterangan penyajian minuman (dingin, hangat, panas) terutama hangat di dalam menu minuman, selain untuk menambah variasi dari menu minuman, tujuan lainnya agar konsumen dapat langsung memilih alternatif penyajian yang tersedia.

18. Cafe Waroeng Rencang sebaiknya memanggil pekerja tambahan untuk pelayan agar konsumen tidak terlalu lama menunggu untuk memesan makanan dan minuman, atau salah satu pekerja di dapur contohnya yang membuat minuman membantu pelayan dalam melayani pesanan konsumen di waktu tertentu saat cafe dalam kondisi ramai pengunjung.
19. Sebaiknya pihak Cafe Waroeng Rencang memanggil pekerja tambahan untuk bagian kasir agar pekerjaan di bagian kasir selalu tanggap dan cepat atau pemilik cafe sekaligus kasir sebaiknya memprioritaskan konsumen terlebih dahulu dan mengesampingkan urusan lainnya.
20. Sebaiknya semua alat makan di Cafe Waroeng Rencang diganti baru agar terlihat bersih dan layak pakai dan sebaiknya menutup alat makans ebelum diberikan kepada konsumen agar konsumen yang memakainya merasa nyaman dalam menggunakan alat makan.
21. Pihak Cafe Waroeng Rencang sebaiknya sudah menyiapkan bahan baku semua makanan yang ada di menu dan ditempatkan di tempat yang mudah dijangkau dan memberi bumbu terlebih dahulu pada masakan, sehingga jika ada pesanan dari konsumen dapat langsung dimasak tanpa harus membumbui lagi dan menambahkan kompor untuk memasak juga menambahkan *blender* juga untuk minuman..
22. Walaupun nama menu makanan dan minuman yang ada di Cafe Waroeng Rencang sudah umum dan orang-orang sudah tahu, tetapi ada baiknya pelayan tetap memberikan penjelasan menu makanan dan minuman tersebut, agar konsumen lebih paham, enak dalam memilih dan tidak salah dalam memilih menu makanan dan minuman yang akan dipesan.
23. Diharapkan pelayan dapat mempertahankan kesopanan dalam melayani konsumen dan selalu meningkatkan kesopanan saat menjalani pekerjaannya.

- **Usulan Berdasarkan Tingkat Kepentingan**

1. Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, variabel ini dianggap penting oleh konsumen. Oleh karena itu, sebaiknya pihak Cafe Waroeng Rencang dapat melakukan promosi melalui media elektronik. Contohnya seperti radio Urban FM karena berdasarkan hasil kuesioner radio Urban FM menjadi radio yang paling banyak didengar oleh responden. Menggunakan media elektronik dinilai memiliki keuntungan yaitu adanya kemungkinan peningkatan penjualan
2. Menurut peneliti sangat sulit untuk membuat usulan mengenai toilet, karena tempat dari Cafe Waroeng Rencang yang sudah penuh dan tidak bisa diperlebar, karena disebelah cafe terdapat lahan atau tempat orang lain. Kecuali jika pihak Cafe Waroeng Rencang mau mengeluarkan uang lebih untuk pindah atau menyewa lahan disamping cafe untuk memperluas cafe
3. Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, variabel ini dianggap penting oleh konsumen. Selain itu, dengan persentase sebanyak 51% dan 36% konsumen yang mengetahui keberadaan Cafe Waroeng Rencang karena mengetahui dari teman dan kebetulan lewat. Maka dari itu sebaiknya promosi melalui media cetak ini dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan penjualan agar lebih banyak lagi orang dapat mengetahui keberadaan Cafe Waroeng Rencang, karena biaya yang dikeluarkan juga tidak terlalu mahal untuk melakukan iklan melalui media cetak
4. Dikarenakan Cafe Waroeng Rencang tidak menggunakan alat pembayaran non tunai dalam transaksi pembayarannya, maka kinerja kasir dalam menggunakan alat pembayaran non-tunai tidak dapat diukur. Sebaiknya kasir belajar bagaimana cara menggunakan alat pembayaran non tunai, karena hal tersebut alat tersebut sudah banyak digunakan di beberapa cafe lain, selain itu agar menambah keterampilan dalam transaksi dengan konsumen.

5. Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, variabel ini juga dianggap penting oleh konsumen dan kebanyakan konsumen yang datang ke cafe berusia 23 tahun < usia  $\leq$  30 tahun dengan profesi sebagai pekerja/karyawan yang mana biasanya melakukan transaksi pembayaran menggunakan *debit card* dan *credit card*. Maka dari itu sebaiknya pemilik Cafe Waroeng Rencang bekerja sama dengan bank untuk menyediakan alat pembayaran non tunai
6. Jika Cafe Waroeng Rencang melakukan *discount*, sebaiknya diadakan pada saat hari-hari tertentu, contohnya seperti hari raya nasional, hari besar keagamaan dan sebaiknya sering memberikan informasi adanya *discount* dengan cara mem-*posting* di media sosial seperti instagram karena kebanyakan konsumen menggunakan media sosial instagram dan internet sebagai media informasinya atau jika dilihat berdasarkan hasil kuesioner penelitian, mayoritas konsumen yang datang ke Cafe Waroeng Rencang yaitu pukul 17.01 sampai pukul 22.00 dan pukul 13.01 sampai pukul 17.00. Kurangnya kedatangan konsumen pada jam makan pagi dapat menjadi kesempatan untuk membuat frekuensi *discount* di waktu tersebut dengan memberikan diskon-diskon kecil untuk pembelian makanan, minuman atau dengan minimal nominal pembelian makanan dan minuman pada jam makan pagi tersebut untuk menarik minat konsumen membeli pada jam makan pagi juga.
7. Sebaiknya pihak Cafe Waroeng Rencang mengadakan *discount* sebagai daya tarik konsumen agar datang berkunjung ke Cafe Waroeng Rencang. Jika suatu saat Cafe Waroeng Rencang melakukan *discount*, informasi mengenai *discount* tersebut harus selalu diperbaharui dengan informasi *discount* yang baru atau menghapus informasi *discount* yang sudah tidak berlaku.

8. Jika Cafe Waroeng Rencang melakukan *discount*, sebaiknya mencantumkan informasi syarat dan ketentuan yang berlaku dengan rinci pada *discount* yang sedang berlangsung, agar konsumen mengerti dan dapat mempersiapkan syarat dan ketentuan yang diperlukan untuk mendapatkan *discount* tanpa harus menanyakan kembali kepada pekerja di Cafe Waroeng Rencang

## 6.2 Saran

Adapun saran yang diajukan untuk penelitian lebih lanjut dengan tujuan agar lebih baik lagi dan sebagai pertimbangan lain untuk cafe adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian mengenai perilaku seperti apa saja yang mungkin dapat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen dalam memilih cafe.
2. Melakukan analisa SWOT kepada Cafe Waroeng Rencang untuk pertimbangan jangka panjang.
3. Penyebaran kuesioner pendahuluan sebaiknya disebar di banyak tempat, karena tujuannya adalah untuk mencari pesaing disekitar tanpa ditentukan langsung oleh peneliti sehingga bisa mendapatkan beberapa alternatif untuk menentukan pesaing utama, bahkan mendapatkan lebih dari satu pesaing.