

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Variabel yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih restoran Korea adalah sebagai berikut :

- Keanekaragaman jenis makanan dan minuman
- Kesesuaian makanan dan minuman dengan gambar dimenu
- Tingkat kesegaran bahan makanan dan minuman
- Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan
- Konsistensi rasa makanan dan minuman yang disajikan
- Kesesuaian porsi yang ditawarkan pada makanan dan minuman
- Kemenarikan makanan dan minuman saat disajikan
- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan porsi
- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas produk
- Banyaknya potongan harga yang ditawarkan pada paket tertentu
- Kemudahan konsumen menjangkau restoran
- Kemenarikan warna *signboard*
- Kejelasan *signboard* yang digunakan
- Banyaknya promosi yang diberikan di media sosial
- Banyaknya media sosial yang digunakan untuk promosi
- Kemenarikan promosi yang dilakukan di media sosial
- Seringnya mengadakan diskon/promo pembayaran
- Keramahan pegawai restoran
- Kesopanan pegawai restoran
- Kerapihan pakaian pegawai restoran
- Kebersihan pakaian pegawai restoran
- Pengetahuan pegawai tentang menu restoran
- Kesiapan pegawai dalam melayani konsumen

- Kecepatan pegawai dalam menanggapi konsumen
- Kecepatan pegawai dalam proses pemesanan
- Kecepatan pegawai dalam mengantarkan pesanan
- Kecepatan pegawai dalam proses pembayaran
- Ketepatan dalam perhitungan pada saat pembayaran
- Kemudahan dalam pembayaran melalui debit atau *cash*
- Kebersihan restoran
- Kerapihan restoran
- Kemenarikan menu makan
- Kesejukan temperatur di dalam ruangan
- Kualitas pencahayaan di dalam ruangan
- Kemenarikan interior ruangan
- Kenyamanan meja makan dan tempat duduk yang digunakan
- Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, sumpit)
- Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, sumpit)
- Kelengkapan bumbu makanan (garam, merica, bubuk cabe)

2. Tingkat Kepentinagn dan Tingkat Kinerja dari Restoran X

Berdasarkan hasil pengolahan IPA didapat hasil sebagai berikut :

Kuadran 1 (*Maintain Performance*)

1. Tingkat kesegaran bahan makanan dan minuman (no.3/variabel 3)
2. Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan (no.4/variabel 4)
3. Konsistensi rasa makanan dan minuman yang disajikan (no.5/variabel 5)
4. Keramahan pegawai restoran (no.16/variabel 18)
5. Kesiapan pegawai dalam melayani konsumen (no.21/variabel 23)
6. Kecepatan pegawai dalam menanggapi konsumen (no.22/variabel 24)
7. Kecepatan pegawai dalam proses pembayaran (no.23/variabel 25)
8. Kecepatan pegawai dalam mengantar pesanan (no.24/variabel 26)

9. Ketepatan dalam perhitungan pada saat pembayaran (no.25/variabel 28)
10. Kebersihan restoran (no.27/variabel 30)
11. Kerapihan restoran (no.28/variabel 31)

Kuadran 2 (*Focus Improvement Effort Here*)

1. Kemerarikan makanan dan minuman yang disajikan (no.6/variabel 7)
2. Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan porsi (no.7/variabel 8)
3. Banyaknya potongan harga yang ditawarkan pada paket tertentu (no.8/variabel 10)
4. Banyaknya promosi diberikan di media sosial (no.12/variabel 14)
5. Banyaknya media sosial yang digunakan untuk promosi (no.13/variabel 15)
6. Kemerarikan promosi yang dilakukan di media sosial (no.14/variabel 16)
7. Seringnya mengadakan diskon/ promo pembayaran (no.15/variabel 17)
8. Kemerarikan interior ruangan (no.31/variabel 15)

Kuadran 3 (*Medium – Low Priority*)

1. Kesesuaian makanan dan minuman dengan gambar dimenu (no.2/variabel 2)
2. Kesopanan pegawai restoran (no.17/variabel 19)
3. Kesejukan temperatur di dalam ruangan (no.29/variabel 33)
4. Kualitas pencahayaan di dalam ruangan (no.30/variabel 34)

Kuadran 4 (*Reduce Emphasis*)

1. Keanekaragaman jenis makanan dan minuman (no.1/variabel 1)
2. Kemudahan konsumen menjangkau restoran (no.9/variabel 11)
3. Kemerarikan warna dari *signboard* (no.10/variabel 12)
4. Kejelasan *signboard* yang digunakan (no.11/variabel 13)
5. Kerapihan pakaian pegawai restoran (no.18/variabel 20)
6. Kebersihan pakaian pegawai restoran (no.19/variabel 21)

7. Pengetahuan pegawai tentang menu restoran (no.20/variabel 22)
8. Kemudahan dalam pemabayaran melalui debit atau *cash* (no.26/variabel 29)
9. Kenyamanan meja makan dan tempat duduk yang digunakan (no.32/variabel 36)
10. Kebersihan peralatan makanan (no.33/variabel 37)
11. Kelengkapan peralatan makanan (no.34/variabel 38)
12. Kelengkapan bumbu makanan (no.35/variabel 39)

3. Posisi Restoran X Dibandingkan Pesaing

Berdasarkan hasil pengolahan CA didapatkan hasil bahwa variabel yang menjadi keunggulan restoran X adalah sebagai berikut:

- Keanekaragaman jenis makanan dan minuman
- Kesesuaian makanan dan minuman dengan gambar dimenu
- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan porsi
- Banyaknya potongan harga yang ditawarkan pada paket tertentu
- Kemudahan konsumen menjangkau restoran
- Kemenarikan warna dari signboard
- Kejelasan signboard yang digunakan
- Banyaknya promosi diberikan di media sosial
- Banyaknya media sosial yang digunakan untuk promosi
- Kemenarikan promosi yang dilakukan di media sosial
- Seringnya Mengadakan Diskon/ Promo Pembayaran
- Kerapihan restoran
- Kesejukan temperatur di dalam ruangan
- Kulitias pencahayaan di dalam ruangan

Sedangkan variabel yang tertinggal pada restoran X adalah sebagai berikut:

- Tingkat kesegaran bahan makanan dan minuman
- Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan

- Konsistensi rasa makanan dan minuman yang disajikan
- Kemenarikan makanan dan minuman saat disajikan
- Keramahan Pegawai Restoran
- Kesopanan Pegawai Restoran
- Kerapihan Pakaian Pegawai Restoran
- Kebersihan Pakaian Pegawai Restoran
- Pengetahuan Pegawai Tentang Menu Restoran
- Kesiapan Pegawai Dalam Melayani Konsumen
- Kecepatan Pegawai Dalam Menanggapi Konsumen
- Kecepatan Pegawai Dalam Proses Pemesanan
- Kecepatan Pegawai Dalam Mengantar Pesanan
- Ketepatan dalam Perhitungan Pada Saat Pembayaran
- Kemudahan dalam Pembayaran Melalui Debit atau cash
- Kebersihan restoran
- Kemenarikan interior ruangan
- Kenyamanan meja makan dan tempat duduk yang digunakan
- Kebersihan Peralatan Makanan (Sendok, Garpu, Sumpit)
- Kelengkapan Peralatan Makanan (Sendok, Garpu, Sumpit)
- Kelengkapan Bumbu Makanan (Garam, Merica, Bubuk Cabe)

4. Tingkat Kepuasan Terhadap Restoran X

Berdasarkan hasil pengujian IPA, CA, dan Uji Hipotesis didapatkan hasil bahwa konsumen tidak puas terhadap variabel sebagai berikut :

- Keanekaragaman jenis makanan dan minuman
- Kesesuaian makanan dan minuman dengan gambar dimenu
- Tingkat kesegaran bahan makanan dan minuman
- Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan
- Konsistensi rasa makanan dan minuman yang disajikan
- Kemenarikan makanan dan minuman saat disajikan
- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan porsi

- Banyaknya potongan harga yang ditawarkan pada paket tertentu
- Banyaknya promosi diberikan di media sosial
- Banyaknya media sosial yang digunakan untuk promosi
- Kemenarikan promosi yang dilakukan di media sosial
- Seringnya mengadakan diskon/ promo pembayaran
- Keramahan pegawai restoran
- Kesopanan pegawai restoran
- Kerapihan pakaian pegawai restoran
- Kesiapan pegawai dalam melayani konsumen
- Kebersihan restoran
- Kerapihan restoran
- Kesejukan temperatur di dalam ruangan
- Kulitias pencahayaan di dalam ruangan
- Kemenarikan interior ruangan

Sedangkan konsumen puas terhadap variabel sebagai berikut:

- Kemudahan konsumen menjangkau restoran
- Kemenarikan warna dari *signboard*
- Kejelasan *signboard* yang digunakan
- Kebersihan Pakaian Pegawai Restoran
- Pengetahuan Pegawai Tentang Menu Restoran
- Kecepatan Pegawai Dalam Menanggapi Konsumen
- Kecepatan Pegawai Dalam Proses Pemesanan
- Kecepatan Pegawai Dalam Mengantar Pesanan
- Ketepatan dalam Perhitungan Pada Saat Pembayaran
- Kemudahan dalam Pembayaran Melalui Debit atau cash
- Kenyamanan meja makan dan tempat duduk yang digunakan
- Kebersihan Peralatan Makanan (Sendok, Garpu, Sumpit)
- Kelengkapan Peralatan Makanan (Sendok, Garpu, Sumpit)
- Kelengkapan Bumbu Makanan (Garam, Merica, Bubuk Cabe)

5. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Restoran X

Segmentation

1. Usia 24 – 29 tahun
2. Pekerjaan sebagai pegawai negeri/swasta
3. Penghasilan per bulan Rp 2.600.001 – Rp 5.000.000
4. Uang saku per bulan < Rp 1.000.000
5. Dana yang disisihkan per 1 orang per kunjungan Rp 100.001 – Rp 300.000
6. Frekuensi makan di restoran korea per bulan adalah tidak tentu
7. Hari yang sering dikunjungi ke restoran korea adalah tidak tentu
8. Waktu yang sering dikunjungi ke restoran korea adalah tidak tentu
9. Informasi yang didapat tentang restoran X melalui media massa
10. Media massa yang sering digunakan adalah media sosial
11. Media sosial yang sering digunakan adalah *instagram*
12. Tidak pernah mendapatkan brosur tentang restoran X
13. Alasan makan di restoran X adalah cita rasa yang enak
14. Jenis daging yang sering dikonsumsi di restoran X adalah sapi
15. Cara pembayaran yang sering dilakukan pada saat makan di restoran X adalah *cash*/tunai
16. Jenis kartu debit yang sering digunakan pada saat makan di restoran X adalah BCA
17. Jenis kartu kredit yang sering digunakan pada saat makan di restoran X adalah BCA

Targeting

Berdasarkan hasil pengolahan segmentasi, maka restoran X dapat menentukan target pasar yang ditujunya. Berikut adalah target restoran X:

1. Usia = 17 tahun – 50 tahun
2. Jenis pekerjaan = pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga, dan pegawai negeri/swasta
3. Penghasilan/bulan = Rp 2.600.000 – Rp 5.000.000
4. Uang Saku/bulan = < Rp 1.000.000

5. Dana yang disisihkan/orang/kunjungan = Rp 100.001 – Rp 300.000
6. Frekuensi makan di restoran korea = tidak tentu
7. Hari kunjungan ke restoran korea = tidak tentu
8. Waktu kunjungan ke restoran korea = tidak tentu
9. Dapat informasi tentang restoran X = teman dan media masa
10. Media masa yang sering digunakan = media sosial
11. Media sosial yang sering digunakan = instagram
12. Jenis daging yang sering dikonsumsi = sapi
13. Cara pembayaran yang sering dilakukan = cash/tunai
14. Jenis kartu debit yang sering digunakan = BCA
15. Jenis karti kredit yang sering digunakan = BCA

Positioning

Positioning untuk restoran X dibuat berdasarkan hasil tingkat kepentingan, segmentation, targeting, hasil keunggulan, dan hasil wawancara dengan pihak restoran, maka didapat slogan yang tepat untuk restoran X yaitu “ *Deliciousness Jumping Into The Mouth*”

6. Usulan agar penjualan di Restoran X meningkat

1. Usulan kemenarikan makanan dan minuman saat disajikan : menyajikan makanan dan minuman dalam piring dan gelas yang unik atau dengan membuat makanan dan minuman memiliki tampilan yang kreatif tanpa menghilangkan cita rasa pada makanan atau minumannya.
2. Usulan kemenarikan interior ruangan : memberikan warna yang cerah di dalam ruangan dengan maksud menambah nafsu makan konsumen. Warna yang dapat meningkatkan nafsu makan konsumen adalah warna merah, oranye, kuning, hijau, atau toska. Memberikan gambar yang menarik pada dinding-dinding kosong untuk menarik konsumen untuk berfoto.

3. Usulan kesopanan pegawai restoran : menggunakan tata bahasa yang baik dalam melayani konsumen. Mengadakan *training* untuk melatih kesopanan pegawai.
4. Usulan tingkat kesegaran bahan makanan dan minuman : selalu mengecek sayur dan buah-buahan agar tetap dalam kondisi yang segar. Menyimpan sayur dan buah-buahan dengan cara yang benar agar tetap segar.
5. Usulan kebersihan makanan dan minuman yang disajikan : memastikan makanan dan minuman saat ingin disajikan dalam kondisi yang bersih tidak ada sisa bungkus makanan, cangkang telur, dan lainnya. Membersihkan dapur, peralatan, dan perlengkapan supaya makanan dan minuman yang dibuat dalam keadaan yang bersih.
6. Usulan konsistensi rasa makanan dan minuman yang disajikan : menyicip makanan dan minuman sebelum disajikan. Membuat suatu *standard cooking* atau panduan masak agar setiap makanan dan minumannya memiliki konsistensi rasa.
7. Usulan keramahan pegawai restoran : menyapa konsumen yang akan berkunjung ke restoran atau mengucapkan terima kasih pada konsumen yang telah berkunjung.
8. Usulan kesiapan pegawai dalam melayani konsumen : pemilik dapat mengadakan *training* pada pegawai agar lebih siap dalam melayani konsumen. Memberikan pengetahuan yang lebih pada pegawai yang baru agar tidak terlihat gugup dan kurang pengetahuan tentang restoran X.
9. Usulan kecepatan pegawai dalam menanggapi konsumen : mempertahankan dan meningkatkan kecepatan pegawai dalam menanggapi konsumen. Menugaskan satu atau dua pegawai untuk mengawasi keadaan restoran apakah ada konsumen yang membutuhkan pelayanan.

10. Usulan kecepatan pegawai dalam proses pemesanan : memberikan *tablet personal computer* kecil yang dapat digunakan oleh pegawai yang tersambung dengan *tablet personal computer* yang tersedia didapur agar proses pemesanan berlangsung cepat.
11. Usulan kecepatan pegawai dalam mengantar pesanan : mempertahankan dan mengembangkan kembali agar kinerja restoran X dalam hal kecepatan pegawai dalam mengantarkan pesanan tetap baik. Memperhatikan jumlah pegawai yang cukup dalam hari-hari tertentu.
12. Usulan ketepatan dalam perhitungan pada saat pembayaran : meningkatkan dan mempertahankan ketelitian pegawai agar tidak salah dalam melakukan pembayaran. Memastikan kasir yang bertugas adalah orang yang teliti.
13. Usulan kebersihan restoran : membersihkan restoran sebelum membuka gerai, membersihkan restoran ketika sudah tutup gerai. Menyediakan alat kebersihan yang layak. Menyiapkan pewangi ruangan agar terjaga kesegaran ruangnya.
14. Usulan kerapian pakaian pegawai restoran : restoran Mujigae menyediakan pakaian pegawai yang tidak jauh beda dengan restoran X. Hanya restoran Mujigae mengenakan kemeja berkerah sedangkan restoran X hanya kaos berkerah
15. Usulan Kebersihan pakaian pegawai restoran : menggunakan apron untuk mencegah adanya kotoran yang menempel pada baju pegawai.
16. Usulan pengetahuan pegawai tentang menu restoran : memberikan pengetahuan tentang menu restoran kepada pegawai baru.
17. Usulan kemudahan dalam pembayaran melalui debit atau *cash* : mempertahankan dan meningkatkan dalam hal kemudahan untuk pembayaran melalui debit atau *cash*.
18. Usulan kenyamanan meja makan dan tempat duduk yang digunakan : mempertahankan dan meningkatkan dalam hal kenyamanan meja

- makan dan tempat duduk yang digunakan. Alangkah lebih baik jika meja dan tempat duduk sesuai dengan antropometri orang Indonesia.
19. Usulan kebersihan peralatan makan : memberikan tissue untuk membersihkan peralatan makan, menyediakan kotak peralatan makan setiap kali ada pesanan, dan memastikan bahwa peralatan makan yang telah dicuci bersih.
 20. Usulan kelengkapan peralatan makan : memastikan jumlah peralatan makan yang cukup untuk memenuhi jumlah konsumen yang berkunjung.
 21. Usulan kelengkapan bumbu makanan : memastikan bahwa bumbu makanan dalam tempat bumbu terisi penuh. Memastikan bahwa setiap meja terdapat bumbu makanan.
 22. Usulan kesesuaian harga yang ditawarkan dengan porsi : menghitung harga pokok penjualan sesuai dengan porsi yang ditawarkan, sehingga konsumen tidak merasa rugi. Mencari bahan baku yang murah tetapi memiliki kualitas dan standar yang baik agar laba yang diterima restoran lebih besar dan tidak mengecewakan konsumen.
 23. Usulan banyaknya potongan harga yang ditawarkan pada paket tertentu : menawarkan kerja sama dengan restoran. Contohnya makan di restoran X sebesar Rp 100.000 akan mendapatkan *voucher* makan di restoran X. Memberikan pilihan paket – paket hemat yang *worth it* untuk dibeli. Memberikan potongan harga pada saat *event-event* tertentu contoh bulan puasa, lebaran, dan sebagainya
 24. Usulan banyaknya promosi diberikan dimedia sosial : mengadakan promosi dengan melibatkan konsumen contohnya jika konsumen *upload* foto makan dan tag 3 orang temannya makan konsumen yang tersangkutan mendapatkan *free dessert* atau mengadakan sayembara foto yang menarik dan unik mengenai restoran X akan diberikan promo berupa *voucher* makan di restoran X sebesar Rp 50.000.
 25. Usulan banyaknya media sosial yang digunakan untuk promosi : restoran X harus mengadakan promosi pada media sosial yang paling

banyak digunakan. Pada kasus ini konsumen paling banyak menggunakan media sosial *instagram* dan *facebook*, jadi restoran X sebisa mungkin mengadakan promo di media sosial tersebut.

26. Usulan kemenarikan promosi yang dilakukan di media sosial : memberikan desain promo yang menarik dan memberikan desain voucher atau brosur yang menarik.
27. Usulan seringnya mengadakan diskon/promo pembayaran : menawarkan kerja sama dengan pihak bank untuk menciptakan suatu promo yang dapat menarik konsumen untuk berkunjung
28. Usulan kesesuaian makanan dan minuman dengan gambar dimenu : memastikan bahwa gambar dimenu adalah gambar asli masakan yang mampu untuk dibuat dan memastikan bahwa setiap komponen yang berada dimenu ada nyata dimakanan yang akan dihidangkan.
29. Usulan kesejukan temperatur di dalam ruangan : memastikan bahwa jumlah AC (*Air Conditioner*) di dalam ruangan cukup dan memasang *exhaust fan* agar tidak ada asap yang mengganggu konsumen.
30. Usulan kualitas pencahayaan di dalam ruangan : memastikan bahwa jumlah lampu yang digunakan dapat menerangi ruangan. Mengganti warna gelap menjadi warna yang lebih terang.
31. Usulan kerapihan restoran : melakukan penataan ulang terhadap meja dan tempat duduk yang di dalam restoran. Melakukan inspeksi kebersihan restoran. Melaksanakan jadwal piket untuk membersihkan restoran setelah selesai beroperasi.
32. Usulan keanekaragaman jenis makanan dan minuman : melakukan inovasi terhadap makanan dan minuman agar konsumen menjadi penasaran untuk mencoba.
33. Usulan Kemenarikan warna dari *signboard* : *signboard* dibersihkan setiap bulan untuk menjaga warna *signboard* dan mengganti lampu yang berada di dalam *signboard* jika memang diperlukan.

6.2 Saran

Adapun saran yang diajukan untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.
2. Melakukan analisa SWOT terhadap restoran X untuk pertimbangan jangka panjang.

