

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

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

#### 1. Variabel-variabel apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Meatology Café & Resto

Dari hasil pengolahan kuesioner pendahuluan, diperoleh 45 variabel yang dianggap penting oleh konsumen. Berikut ini merupakan variabel-variabel yang dianggap penting bagi konsumen yaitu:

##### ➤ *Product*

- Kesegaran bahan minuman yang digunakan
- Kesegaran bahan makanan yang digunakan
- Kelengkapan variasi menu minuman
- Kelengkapan variasi menu makanan
- Kesesuaian tingkat kematangan daging yang disajikan (Blue, Rare, Medium Rare, Medium Well & Well Done)
- Tingkat kebersihan makanan yang disajikan
- Tingkat kebersihan minuman yang disajikan
- Tingkat konsistensi rasa makanan yang disajikan
- Tingkat konsistensi rasa minuman yang disajikan
- Kemenarikan cara penyajian

##### ➤ *Price*

- Kesesuaian harga dengan banyaknya porsi yang disajikan
- Kesesuaian harga minuman dengan kualitas yang disajikan
- Kesesuaian harga makanan dengan kualitas yang disajikan
- Perbandingan harga minuman dengan kompetitor
- Perbandingan harga makanan dengan kompetitor

➤ **Place**

- Kejelasan keberadaan papan nama Café
- Lokasi terdapat ditempat yang strategis

➤ **Promotion**

- Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media sosial
- Kemenarikan promosi yang dilakukan
- Kejelasan informasi selama melakukan promosi
- Kemudahan papan nama untuk dilihat

➤ **Physical Evidence**

- Kebersihan Café
- Kebersihan toilet Café
- Keunikan Design Interior Café
- Tingkat penerangan yang baik
- Kecepatan akses wifi
- Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
- Kesejukan ruangan Café
- Kualitas sirkulasi udara di ruangan smoking
- Keamanan area parkir
- Kecukupan area parkir
- Kerapihan karyawan

➤ **People**

- Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
- Keramahan karyawan saat melayani konsumen
- Pengetahuan karyawan mengenai menu Café
- Ketanggapan karyawan saat melayani konsumen
- Kemudahan melakukan reservasi

➤ **Process**

- Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan dan pesanan yang datang ke meja
- Ketepatan makanan dan minuman yang dipesan dan makanan minuman yang datang di meja

- Kecepatan waktu pesanan datang ke meja
- Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayar oleh konsumen
- Kecepatan dalam proses pembayaran
- Variasi jenis pembayaran yang tersedia (debit, cash dan credit card)

## **2. Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diberikan Meatology Café & Resto kepada konsumen**

- Tingkat kepentingan konsumen tinggi namun tingkat kinerja yang diberikan oleh Meatology Café & Resto mengenai atribut pada daerah ini rendah, sehingga dapat dikatakan bahwa Meatology Café & Resto harus meningkatkan kinerja yang dimilikinya agar dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen yang tinggi terhadap atribut-atribut tersebut. Berikut ini adalah variabel-variabel yang ada pada kuadran 1 yaitu:
  - Kesegaran bahan minuman yang digunakan
  - Kesesuaian tingkat kematangan daging yang disajikan (Blue, Rare, Medium Rare, Medium Well & Well Done)
  - Tingkat kebersihan makanan yang disajikan
  - Tingkat konsistensi rasa minuman yang disajikan
  - Perbandingan harga makanan dengan competitor
  - Kejelasan informasi selama melakukan promosi
  - Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
  - Kecukupan area parkir
  - Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
  - Ketanggapan karyawan saat melayani konsumen
  - Ketepatan makanan dan minuman yang dipesan dan makanan minuman yang datang di meja
  - Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayar oleh konsumen
  - Kecepatan dalam proses pembayaran
- Tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja yang dimiliki oleh Meatology Café & Resto sama-sama tinggi, sehingga tingkat kinerja yang dimiliki oleh Meatology Café & Resto harus tetap dipertahankan agar dapat

memenuhi tingginya tingkat kepentingan konsumen. Berikut ini adalah variabel-variabel yang ada pada kuadran 2 yaitu:

- Kesegaran bahan makanan yang digunakan
  - Tingkat kebersihan minuman yang disajikan
  - Kemenarikan cara penyajian
  - Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media sosial
  - Kebersihan Café
  - Kebersihan toilet Café
  - Keamanan area parkir
  - Kerapihan karyawan
  - Keramahan karyawan saat melayani konsumen
  - Kemudahan melakukan reservasi
  - Kecepatan waktu pesanan datang ke meja
- Tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja yang dimiliki oleh Meatology Café & Resto sama-sama rendah, sehingga Meatology Café & Resto tidak perlu berkonsentrasi untuk melakukan perbaikan pada kuadran ini. Berikut ini adalah variabel-variabel yang ada pada kuadran 3 yaitu:
- Kejelasan keberadaan papan nama Café
  - Keunikan Design Interior Café
  - Kecepatan akses wifi
  - Kualitas sirkulasi udara di ruangan non-smoking
  - Kesejukan ruangan Café
  - Kualitas sirkulasi udara di ruangan smoking
  - Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan dan pesanan yang
  - Variasi jenis pembayaran yang tersedia (debit, cash dan credit card)
- Tingkat kepentingan konsumen yang rendah tetapi tingkat kinerja yang dimiliki oleh Meatology Café & Resto tinggi, sehingga Meatology Café & Resto tidak perlu melakukan perbaikan kinerja karena kinerja yang dimiliki sudah tinggi sedangkan tingkat kepentingan konsumen rendah. Berikut ini adalah variabel-variabel yang ada pada kuadran 4 yaitu:
- Kelengkapan variasi menu minuman

- Kelengkapan variasi menu makanan
- Tingkat konsistensi rasa makanan yang disajikan
- Kesesuaian harga dengan banyaknya porsi yang disajikan
- Kesesuaian harga minuman dengan kualitas yang disajikan
- Kesesuaian harga makanan dengan kualitas yang disajikan
- Perbandingan harga minuman dengan kompetitor
- Lokasi terdapat ditempat yang strategis
- Kemenarikan promosi yang dilakukan
- Kemudahan papan nama untuk dilihat
- Kecukupan meja dan kursi pada Café
- Tingkat penerangan yang baik
- Pengetahuan karyawan mengenai menu Café

### 3. Kelemahan dan kelebihan yang dimiliki oleh Meatology Café & Resto

Berdasarkan hasil pengolahan *Correspondence Analysis* didapatkan hasil bahwa variabel yang menjadi keunggulan Meatology Café & Resto dibandingkan pesaing adalah sebagai berikut:

- Variabel yang menjadi keunggulan Meatology Café & Resto dibandingkan dengan pesaing:
  - Variabel 2: Kesegaran bahan makanan yang digunakan
  - Variabel 3: Kelengkapan variasi menu minuman
  - Variabel 4: Kelengkapan variasi menu makanan
  - Variabel 6: Tingkat kebersihan makanan yang disajikan
  - Variabel 10: Kemenarikan cara penyajian
  - Variabel 17: Lokasi terdapat ditempat yang strategis
  - Variabel 25: Kebersihan Café
  - Variabel 26: Kebersihan toilet Café
  - Variabel 27: Keunikan Design Interior Café
  - Variabel 30: Kecepatan akses wifi
  - Variabel 31: Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
  - Variabel 32: Kualitas sirkulasi udara di ruangan non-smoking

- Variabel 37: Kerapihan karyawan
- Variabel 38: Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 39: Keramahan karyawan saat melayani konsumen
- Variabel 41: Ketanggapan karyawan saat melayani konsumen
- Variabel 42: Kemudahan melakukan reservasi
- Variabel 46: Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayar oleh konsumen
- Variabel 47: Kecepatan dalam proses pembayaran
- Variabel 48: Variasi jenis pembayaran yang tersedia (debit, cash dan credit card)

Berdasarkan hasil pengolahan *Correspondence Analysis* didapatkan hasil bahwa variabel yang menjadi kelemahan Meatology Café & Resto dibandingkan pesaing adalah sebagai berikut:

- Variabel yang menjadi kelemahan Meatology Café & Resto dibandingkan dengan pesaing:
  - Variabel 1: Kesegaran bahan minuman yang digunakan
  - Variabel 5: Kesesuaian tingkat kematangan daging yang disajikan (Blue, Rare, Medium Rare, Medium Well & Well Done)
  - Variabel 7: Tingkat kebersihan minuman yang disajikan
  - Variabel 8: Tingkat konsistensi rasa makanan yang disajikan
  - Variabel 9: Tingkat konsistensi rasa minuman yang disajikan
  - Variabel 11: Kesesuaian harga dengan banyaknya porsi yang disajikan
  - Variabel 12: Kesesuaian harga minuman dengan kualitas yang disajikan
  - Variabel 13: Kesesuaian harga makanan dengan kualitas yang disajikan
  - Variabel 14: Perbandingan harga minuman dengan kompetitor
  - Variabel 15: Perbandingan harga makanan dengan kompetitor
  - Variabel 16: Kejelasan keberadaan papan nama Café
  - Variabel 18: Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media sosial
  - Variabel 22: Kemenarikan promosi yang dilakukan
  - Variabel 23: Kejelasan informasi selama melakukan promosi

- Variabel 24: Kemudahan papan nama untuk dilihat
- Variabel 28: Kecukupan meja dan kursi pada Café
- Variabel 29: Tingkat penerangan yang baik
- Variabel 33: Kesejukan ruangan Café
- Variabel 34: Kualitas sirkulasi udara di ruangan smoking
- Variabel 35: Keamanan area parkir
- Variabel 36: Kecukupan area parkir
- Variabel 40: Pengetahuan karyawan mengenai menu Café
- Variabel 43: Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan dan pesanan yang datang ke meja
- Variabel 44: Ketepatan makanan dan minuman yang dipesan dan makanan minuman yang datang di meja
- Variabel 47: Kecepatan waktu pesanan datang ke meja

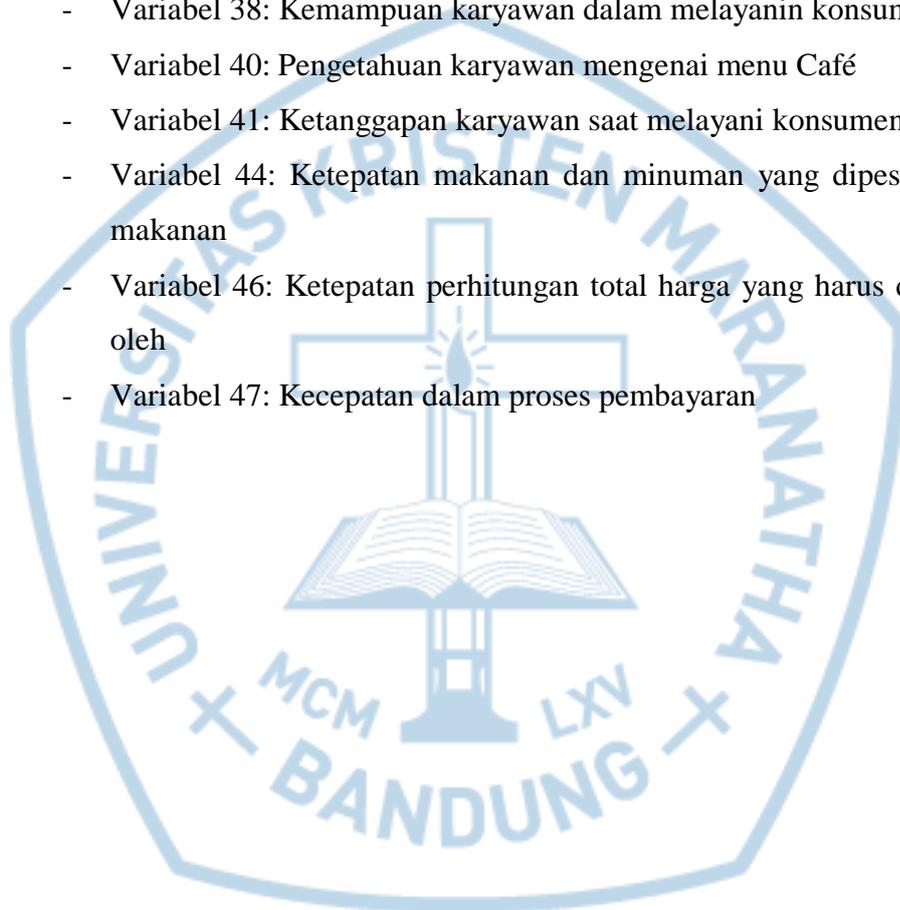
#### **4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Meatology Café & Resto**

Berdasarkan hasil pengujian *Importance Perfomance Analysis*, *Correspondence Analysis*, dan Uji hipotesis didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa variabel yang dianggap sudah puas bagi konsumen dan terdapat beberapa variabel yang dianggap belum puas bagi konsumen. Variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- Variabel yang dianggap memuaskan bagi konsumen Meatology Café & Resto, yaitu sebagai berikut:
  - Variabel 4: Kelengkapan variasi menu makanan
  - Variabel 7: Tingkat kebersihan minuman yang disajikan
  - Variabel 16: Kejelasan keberadaan papan nama Café
  - Variabel 17: Lokasi terdapat ditempat yang strategis
  - Variabel 18: Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media sosial
  - Variabel 22: Kemenarikan promosi yang dilakukan
  - Variabel 24: Kemudahan papan nama untuk dilihat
  - Variabel 25: Kebersihan Café
  - Variabel 26: Kebersihan toilet Café

- Variabel 27: Keunikan Design Interior Café
- Variabel 30: Kecepatan akses wifi
- Variabel 32: Kualitas sirkulasi udara di ruangan non-smoking
- Variabel 33: Kesejukan ruangan Café
- Variabel 34: Kualitas sirkulasi udara di ruangan smoking
- Variabel 35: Keamanan area parkir
- Variabel 39: Keramahan karyawan saat melayani konsumen
- Variabel 42: Kemudahan melakukan reservasi
- Variabel 43: Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan dan pesanan yang datang ke meja
- Variabel 45: Kecepatan waktu pesanan datang ke meja
- Variabel 48: Variasi jenis pembayaran yang tersedia (debit, cash dan credit card)
- Variabel yang dianggap tidak memuaskan bagi konsumen Meatology Café & Resto, yaitu sebagai berikut:
  - Variabel 1: Kesegaran bahan minuman yang digunakan
  - Variabel 2: Kesegaran bahan makanan yang digunakan
  - Variabel 3: Kelengkapan variasi menu minuman
  - Variabel 5: Kesesuaian tingkat kematangan daging yang disajikan (Blue, Rare, Medium Rare, Medium Well & Well Done)
  - Variabel 6: Tingkat kebersihan makanan yang disajikan
  - Variabel 8: Tingkat konsistensi rasa makanan yang disajikan
  - Variabel 9: Tingkat konsistensi rasa minuman yang disajikan
  - Variabel 10: Kemenarikan cara penyajian
  - Variabel 11: Kesesuaian harga dengan banyaknya porsi yang disajikan
  - Variabel 12: Kesesuaian harga minuman dengan kualitas yang disajikan
  - Variabel 13: Kesesuaian harga makanan dengan kualitas yang disajikan
  - Variabel 14: Perbandingan harga minuman dengan kompetitor

- Variabel 15: Perbandingan harga makanan dengan kompetitor
- Variabel 23: Kejelasan informasi selama melakukan promosi
- Variabel 28: Kecukupan meja dan kursi pada Café
- Variabel 29: Tingkat penerangan yang baik
- Variabel 31: Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
- Variabel 36: Kecukupan area parkir
- Variabel 37: Kerapihan karyawan
- Variabel 38: Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 40: Pengetahuan karyawan mengenai menu Café
- Variabel 41: Ketanggapan karyawan saat melayani konsumen
- Variabel 44: Ketepatan makanan dan minuman yang dipesan dan makanan
- Variabel 46: Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayar oleh
- Variabel 47: Kecepatan dalam proses pembayaran



### 5. *Segmentation, Targeting, Positioning* yang semestinya dilakukan oleh Meatology Café & Resto

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada responden sebanyak 120 responden, maka *targeting* dari Meatology Café & Resto yaitu sebagai berikut:

Tabel 6.1  
Tabel Hasil *Targeting*

No.	Pertanyaan	Target Pasar Berpotensi	% Target Pasar Berpotensi
1	Usia	18-35 tahun	79%
2	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa dan Karyawan	80%
3	Tempat Tinggal	Bandung Tengah, Bandung Timur dan Bandung Barat	79%
4	Penghasilan/Bulan	Rp 2.700.000,00 – Rp 11.000.000,00	66%
5	Uang Saku/Bulan	Rp 1.000.000,00 – > Rp 3.000.000,00	90%
6	Tujuan ke Meatology	Berkumpul dengan teman, mengerjakan tugas dan bertemu rekan kerja	94%
7	Alasan	Interior yang unik dan keanekaragaman jenis makanan dan minuman	73%
8	Wifi	Ya	63%
9	Datang ke Meatology dengan	Teman, pacar dan rekan kerja	78%
10	Pengeluaran	Rp 100.000,00 – > Rp 200.000,00	70%
11	Mengetahui Meatology	Media Sosial dan kebetulan lewat	91%
12	Media Sosial	<i>Instagram, Line dan Twitter</i>	82%
13	Makanan yang Sering Dipesan	<i>Steak dan Pasta</i>	67%
14	Minuman yang Sering Dipesan	<i>Smoothies, Milkshake dan Coffee</i>	75%
15	Jam Kedatangan	Pk 16:00 < Jam ≤ Pk. 22:00	67%
16	Waktu yang Dihabiskan	90 Menit < Waktu ≤ 120 Menit	82%
17	Hiburan yang Disukai	Hiburan yang disukai konsumen adalah <i>live music, Board Games dan Dart</i>	84%

Tabel 6.2  
Tabel Keunggulan Meatology Café & Resto

7P	No. Variabel	Variabel
Product	2	Kesegaran bahan makanan yang digunakan
	3	Kelengkapan variasi menu minuman
	4	Kelengkapan variasi menu makanan
	6	Tingkat kebersihan makanan yang disajikan
	10	Kemenarikan cara penyajian
Price		
Place	17	Lokasi terdapat ditempat yang strategis
Promotion		
Physical Evidence	25	Kebersihan Café
	26	Kebersihan toilet Café
	27	Keunikan <i>Design Interior</i> Café
	30	Kecepatan akses <i>wifi</i>
	31	Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan
	32	Kualitas sirkulasi udara di ruangan <i>non-smoking</i>
People	37	Kerapihan karyawan
	38	Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
	39	Keramahan karyawan saat melayani konsumen
	41	Ketanggapan karyawan saat melayani konsumen
Process	42	Kemudahan melakukan <i>reservasi</i>
	46	Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayar oleh konsumen
	47	Kecepatan dalam proses pembayaran
	48	Variasi jenis pembayaran yang tersedia ( <i>debit, cash dan credit card</i> )

Usulan *positioning* yang dapat diberikan kepada pihak Meatology Café & Resto berdasarkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Correspondence Analysis* (CA), metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Uji Hipotesis dan *targeting*. Usulan yang diberikan kepada Meatology Café & Resto adalah Café & Resto yang menyediakan *steak* dengan kualitas baik bagi Pelajar/Mahasiswa dan Wirausaha, dan juga tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik baik dari hal keramahan maupun kesopanan karyawan dalam melayani konsumen, memberikan ruang yang nyaman untuk area *smoking* dan juga kursi dan meja yang nyaman dan didesain khusus agar nyaman untuk berdiam lama, karena tujuan konsumen yang datang ke Meatology Café & Resto yaitu untuk mengerjakan tugas, bertemu dengan teman dan bertemu dengan rekan kerja. Slogan yang sesuai untuk usulan *positioning* diatas adalah “*We Don’t Just Serve Steak, We Live It!*”.

**6. Usulan strategi pemasaran yang harus diterapkan oleh Meatology Café & Resto agar dapat meningkatkan pendapatan**

**1) Skala Prioritas Perbaikan 1: Kecukupan area parkir (Variabel 36)**

- Melakukan ekspansi lahan parkir dengan lahan sebelah, karena satu pemilik dan pengunjung di tempat percetakan tersebut tidak terlalu ramai
- Menyediakan *vallet parking*

**2) Skala Prioritas Perbaikan 2: Kejelasan informasi selama melakukan promosi (Variabel 23)**

- Melengkapi informasi yang tersedia pada saat promosi baik foto, maupun penjelasan yang diberikan

**3) Skala Prioritas Perbaikan 3: Ketepatan makanan dan minuman yang dipesan dan makanan yang datang di meja (Variabel 44)**

- Melakukan *double check* pada saat melakukan pemesanan
- Karyawan tidak boleh memiliki *jobdesc* yang berlebihan yang akan membuat kinerja karyawan berkurang

**4) Skala Prioritas Perbaikan 4: Tingkat konsistensi rasa minuman yang disajikan (Variabel 9)**

- Untuk memberikan pelatihan kepada *barista* agar rasa minuman dapat konsisten
- Meatology Café & Resto harus memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) agar karyawan selalu mengacu pada SOP yang ada
- Karyawan tidak boleh memiliki *jobdesc* yang berlebihan yang akan membuat kinerja karyawan berkurang

**5) Skala Prioritas Perbaikan 5: Perbandingan harga makanan dengan kompetitor (Variabel 15)**

- Sesuaikan kembali harga yang diberikan tanpa mengurangi kualitas yang ada
- Survei ke tempat yang dianggap sebagai pesaing agar dapat melakukan pertimbangan harga

- Untuk mencari distributor lain yang memiliki harga lebih rendah dengan kualitas yang baik
- 6) Skala Prioritas Perbaikan 6: Kesesuaian tingkat kematangan daging yang disajikan (*Blue, Rare, Medium Rare, Medium Well & Well Done*) (Variabel 5)**
- Untuk melakukan koordinasi dengan *chef leader* untuk melakukan pelatihan kepada *chef* lainnya mengenai memasak *steak* yang baik dan benar.
  - *Chef* harus memiliki SOP agar semua berjalan dengan apa yang diharapkan oleh Meatology Café & Resto
  - Semua *chef* yang bekerja di Meatology Café & Resto harus sudah memiliki pengalaman sebelumnya terutama dalam memasak *steak*
  - Pemilik dari Meatology café & Resto juga harus tetap mengawasi agar semua berjalan dengan standar yang ada
- 7) Skala Prioritas Perbaikan 7: Kesegaran bahan minuman yang digunakan (Variabel 1)**
- Pihak Meatology Café & Resto harus berkoordinasi dengan bagian pembelian bahan minuman agar sesuai dengan kebutuhan dan dengan tingkat kematangan yang sesuai
  - Setiap bahan dipakai bahan-bahan harus dimasukkan ke dalam lemari pendingin agar rasa tidak berubah dan kualitas tetap baik
- 8) Skala Prioritas Perbaikan 12: Kejelasan keberadaan papan nama Café (Variabel 16)**
- Menempatkan papan nama di tempat yang dapat dengan mudah konsumen melihatnya
  - Tidak tertutup oleh pohon maupun tembok.

**9) Skala Prioritas Perbaikan 13: Kualitas sirkulasi udara diruangan *smoking* (Variabel 34)**

- Untuk memasang *exhaust fan* karena mengingat pengapnya ruangan yang ada
- Untuk membuka lebih besar jendela yang tersedia agar udara dapat berganti dengan baik

**10) Skala Prioritas Perbaikan 14: Kesejukan ruangan *café* (Variabel 33)**

- Memberikan ventilator sebagai tambahan agar udara dapat bertukar dengan baik, tidak hanya lewat AC saja

**11) Skala Prioritas Perbaikan 15: Ketepatan jumlah pesanan yang dipesan dan pesanan yang datang ke meja (Variabel 43)**

- Melakukan koordinasi dengan karyawan untuk selalu melakukan *double check* pada setiap konsumen melakukan pemesanan agar dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi
- Memberikan tanda pada kertas saat makanan sudah datang dimeja agar tidak terjadi kesalahan dan tidak terlewat

**12) Skala Prioritas Perbaikan 8: Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media sosial (Variabel 18)**

- Membentuk tim pemasaran agar dapat memaksimalkan promosi yang dilakukan
- Meatology *Café & Resto* untuk fokus melakukan promosi di media sosial tersebut agar lebih efisien dan juga efektif
- Untuk melakukan penjadwalan dalam melakukan promosi dengan mengunggah foto maupun video

**13) Skala Prioritas Perbaikan 9: Kecepatan waktu pesanan datang ke meja (Variabel 45)**

- Bagian *kitchen* harus memperhatikan nota pemesanan yang datang
- Urutkan pesanan sesuai dengan antrian

**14) Skala Prioritas Perbaikan 10: Keamanan area parkir (Variabel 35)**

- Meatology *Café & Resto* yaitu untuk menggabungkan area parkir yang terdapat di sebelah kanan Meatology *Café & Resto* menjadi tempat

parkir bersama, karena pemilik dari tempat percetakan yang ada di sebelah kanan Meatology Café & Resto merupakan satu kepemilikan

- Meatology Café & Resto juga agar dapat menambah petugas parkir yang ada agar dapat menjaga keamanan area parkir di Meatology disana

**15) Skala Prioritas Perbaikan 11: Tingkat kebersihan minuman yang disajikan (Variabel 7)**

- Meatology Café & Resto untuk menambah karyawan yang ada di bagian *bar tender*

**16) Skala Prioritas Perbaikan 16: Kesesuaian harga minuman dengan kualitas yang disajikan (Variabel 12)**

- Meatology Café & Resto yaitu untuk mempertimbangkan kembali harga yang diberikan kepada konsumen dengan kualitas yang disajikan
- Meatology café & resto harus meningkatkan kualitas yang diberikan

**17) Skala Prioritas Perbaikan 17: Perbandingan harga minuman dengan kompetitor (Variabel 14)**

- Meatology Café & Resto yaitu untuk mempertimbangkan kembali harga yang diberikan kepada konsumen jika dibandingkan dengan pesaing
- Harga juga harus disesuaikan dengan *targeting* yaitu konsumen melakukan pengeluaran perkedatangan yaitu sebesar Rp 100.000,00 sampai dengan > Rp 200.000,00.

**18) Skala Prioritas Perbaikan 18: Pengetahuan karyawan mengenai menu Café (Variabel 40)**

- Meatology Café & Resto yaitu agar dapat memberikan pelatihan kepada setiap karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan konsumen baik mengenai menu, maupun mengenai café itu sendiri
- Pelatihan dilakukan secara berkala, guna tetap menjaga kualitas jasa yang ada

**19) Skala Prioritas Perbaikan 19: Tingkat konsistensi rasa makanan yang disajikan (Variabel 8)**

- Meatology Café & Resto adalah untuk melakukan pelatihan kembali kepada *chef* untuk bekerja sesuai dengan standar yang ada

- *Chef Leader* harus selalu mengawasi *chef* lainnya saat melakukan pemasakan, dan untuk memastikan bahwa step yang dilakukan sudah benar dan sesuai dengan takaran yang sudah ada

**20) Skala Prioritas Perbaikan 20: Tingkat penerangan yang baik (Variabel 29)**

- Meatology Café & Resto untuk menyesuaikan kembali tingkat penerangan yang diberikan dengan sesuai dengan *targeting* diatas yaitu konsumen menginginkan lampu yang terang dengan jenis *daylight*

**21) Skala Prioritas Perbaikan 21: Kesesuaian harga makanan dengan kualitas yang disajikan (variabel 13)**

- Meatology Café & Resto untuk menyesuaikan kembali harga yang diberikan kepada konsumen dengan kualitas yang diberikan
- Meatology Café & Resto juga harus menetapkan harga sesuai dengan *targeting* yang telah ada yaitu konsumen harus mengeluarkan uang sebesar Rp 100.000,00 sampai dengan > Rp 200.000,00 perkedatangan.

**22) Skala Prioritas Perbaikan 22: Kecukupan meja dan kursi pada café (Variabel 28)**

- Untuk menyesuaikan kecukupan meja dan kursi
- Untuk menyediakan meja yang hanya khusus untuk 2 orang atau menambah ukuran meja agar dapat digunakan oleh 4 orang

**23) Skala Prioritas Perbaikan 23: Kesesuaian harga dengan banyaknya porsi yang disajikan (Variabel 11)**

- Meatology Café & Resto yaitu untuk melakukan penyesuaian harga dengan porsi yang disajikan
- Pihak dari Meatology Café & Resto harus mencari distributor yang memiliki harga lebih murah dengan tanpa mengurangi kualitas

**24) Skala Prioritas Perbaikan 24: Kemenarikan promosi yang dilakukan (Variabel 22)**

- Berikan konten yang menarik mengenai promosi yang dilakukan
- Untuk membentuk Tim Pemasaran guna agar dapat fokus dan maksimal dalam melakukan promosi yang ada

**25) Skala Prioritas Perbaikan 25: Kemudahan papan nama untuk dilihat (Variabel 23)**

- Untuk melakukan penyesuaian dalam penempatan papan nama agar dapat dilihat oleh konsumen dengan mudah
- Membuat ukuran papan nama yang lebih besar dan jelas

**26) Skala Prioritas Perbaikan 26: Kecepatan dalam proses pembayaran (Variabel 47)**

- Untuk memperhatikan *jobdesc* yang dimiliki oleh setiap karyawan
- Jika terlalu banyak *jobdesc* yang dimiliki oleh setiap karyawan akan menyebabkan pekerjaan yang dimiliki akan terbengkalai sehingga akan menurunkan kinerja yang dimiliki oleh karyawan

**27) Skala Prioritas Perbaikan 27: Tingkat kebersihan makanan yang disajikan (Variabel 6)**

- Untuk berkoordinasi dengan pihak *kitchen* untuk memperhatikan kembali mengenai kebersihan makanan yang disajikan

**28) Skala Prioritas Perbaikan 28: Ketanggapan karyawan saat melayani konsumen (Variabel 41)**

- Untuk memberikan pelatihan secara berkala mengenai ketanggapan dalam melayani konsumen
- Menyesuaikan *jobdesc* dari setiap karyawan agar tidak ada karyawan yang memiliki *jobdesc* lebih yang akan mempengaruhi kinerja karyawan

**29) Skala Prioritas Perbaikan 29: Kenyamanan meja dan kursi yang digunakan (Variabel 31)**

- Meatology Café & Resto untuk memberikan kursi yang memiliki sandaran dengan alas yang luas.

**30) Skala Prioritas Perbaikan 30: Ketepatan perhitungan total harga yang harus dibayar oleh konsumen (Variabel 46)**

- Untuk memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai ketelitian saat mulai dari konsumen memesan sampai dengan proses pembayaran agar tidak terjadi kesalahan saat melakukan perhitungan

**31) Skala Prioritas Perbaikan 31: Kemampuan karyawan dalam melayani keinginan konsumen (Variabel 38)**

- Untuk memberikan pengarahan agar karyawan selalu mencatat apa yang diminta oleh konsumen

**32) Skala Prioritas Perbaikan 32: Kecepatan akses *wifi* (Variabel 30)**

- Untuk meningkatkan kecepatan akses *wifi* yang dimiliki
- Kecepatan yang dapat ditingkatkan oleh Meatology Café & Resto adalah sebesar 20Mbps

**33) Skala Prioritas Perbaikan 33: Variasi jenis pembayaran yang tersedia (debit, cash dan credit card) (Variabel 48)**

- Untuk melengkapi mesin EDC yang ada dan melakukan kerja sama dengan Bank lain agar dapat bekerjasama untuk menyediakan mesin EDC

**34) Skala Prioritas Perbaikan 34: Kualitas sirkulasi udara diruangan *non-smoking* (Variabel 32)**

- Untuk membuat area *non-smoking* benar-benar tidak terkontaminasi dengan asap-asap rokok
- Membuat ruangan area *smoking* lebih besar sehingga konsumen yang merokok tidak kehabisan tempat untuk berkunjung dan merokok

**35) Skala Prioritas Perbaikan 35: Keunikan *Design Interior* Café (Variabel 27)**

- Untuk melakukan konsultasi dengan *design interior* untuk melakukan penyesuaian *design* yang ada pada lantai 1 dan lantai 2

**36) Skala Prioritas Perbaikan 36: Kesegaran bahan makanan yang digunakan (Variabel 2)**

- Untuk tetap mempertahankan kesegaran bahan makanan yang telah ada dengan tanpa mengurangi kualitas yang telah ada

**37) Skala Prioritas Perbaikan 37: Kemenarikan cara penyajian (Variabel 10)**

- Untuk meningkatkan kinerja yang telah ada, selain dari *plating* yang menarik rasa juga harus tetap baik

**38) Skala Prioritas Perbaikan 38: Kerapihan karyawan (Variabel 37)**

- Meatology Café & Resto untuk tetap mempertahankan kerapihan dalam berpakaian pada karyawan

**39) Skala Prioritas Perbaikan 39: Keramahan karyawan saat melayani konsumen (Variabel 39)**

- Meatology Café & Resto yaitu untuk tetap melakukan penyuluhan secara berkala kepada karyawan agar dapat menjaga nilai-nilai baik yang ada tanpa menguranginya agar kinerja karyawan tetap baik dan konsumen selalu merasa nyaman jika berada di Meatology Café & Resto

**40) Skala Prioritas Perbaikan 40: Kemudahan melakukan reservasi (Variabel 42)**

- Meatology Café & Resto adalah untuk mempertahankan kemudahan reservasi yang diberikan oleh Meatology Café & Resto

**41) Skala Prioritas Perbaikan 41: Kebersihan Café (Variabel 25)**

- Meatology Café & Resto adalah untuk selalu mempertahankan kebersihan yang terdapat di café agar café selalu terlihat bersih
- Karyawan juga harus selalu membersihkan meja yang kotor agar meja selalu terlihat bersih
- Meatology Café & Resto harus melakukan pembersihan café secara menyeluruh secara berkala agar café selalu terjaga dan terawat

**42) Skala Prioritas Perbaikan 42: Kebersihan toilet Café (Variabel 26)**

- Meatology Café & Resto adalah untuk selalu mempertahankan kebersihan toilet yang terdapat di café
- Meatology Café & Resto harus melakukan pembersihan café secara menyeluruh secara berkala agar café selalu terjaga dan terawat

**43) Skala Prioritas Perbaikan 43: Kelengkapan variasi menu minuman (Variabel 3)**

- Meatology Café & Resto adalah untuk mempertahankan variasi minuman yang ada dan meningkatkan rasa yang diberikan

**44) Skala Prioritas Perbaikan 44: Lokasi terdapat ditempat yang strategis****(Variabel 17)**

- Meatology Café & Resto adalah untuk melakukan promo-promo khusus dan menarik agar dapat menarik konsumen
- Menempatkan papan nama yang tidak terhalang apapun dan dapat dilihat dengan mudah

**45) Skala Prioritas Perbaikan 45: Kelengkapan variasi menu makanan****(Variabel 4)**

- Meatology Café & Resto yaitu untuk mempertahankan variasi makanan yang ada dan meningkatkan rasa yang diberikan

**6.2 Saran**

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

1. Tidak membatasi pesaing
2. Melakukan analisa SWOT kepada pemilik Meatology Café & Resto untuk pertimbangan jangka panjang.
3. Mengamati mengenai loyalitas konsumen.