

## BAB 6

### KESIMPULAN & SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan wawancara, melakukan penyebaran kuesioner, dan melakukan pengolahan data terhadap data yang telah diperoleh, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan di Bab 1. Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan :

##### **1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Rumah Makan Chinese food :**

Dari hasil pengolahan kuesioner pendahuluan, terdapat 52 variabel yang dianggap penting oleh konsumen. Berikut adalah variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen :

###### ▪ Produk (*Product*) :

- ✓ Makanan yang disajikan sesuai dengan menu yang dipesan
- ✓ Kebersihan makanan yang disajikan
- ✓ Kebersihan minuman yang disajikan
- ✓ Kesegaran bahan makanan yang disajikan
- ✓ Kesegaran bahan minuman yang disajikan
- ✓ Terdapat takaran porsi yang jelas dalam ukuran kecil, sedang, dan besar
- ✓ Rasa makanan yang disajikan
- ✓ Rasa minuman yang disajikan
- ✓ Keunikan makanan
- ✓ Keunikan minuman
- ✓ Variasi menu makanan
- ✓ Variasi menu minuman

- Harga (*Price*) :
  - ✓ Kesesuaian harga dengan kualitas makanan
  - ✓ Kesesuaian harga dengan kualitas minuman
  - ✓ Harga makanan / minuman yang sesuai dengan porsi yang dipesan
  - ✓ Harga lebih murah dibanding dengan rumah makan sejenisnya
- Tempat (*Place*) :
  - ✓ Luas lahan parkir yang tersedia
  - ✓ Tempat strategis di sekitar kost / rumah tinggal / kontrakan warga sekitar
- Promosi (*Promotion*) :
  - ✓ Promosi dilakukan melalui brosur
  - ✓ Kejelasan informasi jenis makanan yang lengkap di papan rumah makan
  - ✓ Kemenarikan promosi yang ditawarkan pada hari-hari tertentu
  - ✓ Promosi melalui media sosial dengan dilengkapi gambar yang menarik
  - ✓ Terdapat ongkos kirim gratis jika pemesanan makanan melebihi minimal rupiah yang telah ditentukan
- Bentuk Fisik (*Physical Evidence*) :
  - ✓ Kesesuaian harga di struk dengan daftar menu
  - ✓ Spanduk mudah terbaca dengan jelas (spanduk nama rumah makan, menu rumah makan)
  - ✓ Tersedianya harga pada daftar menu
  - ✓ Keamanan lokasi parkir
  - ✓ Kebersihan etalase bahan makanan dan minuman
  - ✓ Kebersihan area makan ditempat
  - ✓ Kebersihan toilet bagi konsumen
  - ✓ Fasilitas rumah makan (toilet dan wastafel) berfungsi dengan baik
  - ✓ Kebersihan alat makan bagi konsumen

- ✓ Kesejukan area makan di tempat
- ✓ Tissue tersedia di setiap meja makan
- ✓ Menu tersedia di setiap meja makan
- ✓ Luasnya jarak antar meja makan dengan meja makan lainnya
- ✓ Sendok dan garpu tambahan di meja makan dapat digunakan dengan baik oleh konsumen
- ✓ Kecap manis, kecap asin, saus sambal untuk menu makanan jenis lain, cuka, tusuk gigi dapat digunakan oleh konsumen
- Orang (*People*) :
  - ✓ Penyajian makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan
  - ✓ Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman hingga sampai ke meja makan konsumen
  - ✓ Ketepatan perhitungan harga untuk konsumen
  - ✓ Ketepatan perhitungan dalam memberikan kembalian kepada konsumen
  - ✓ Jumlah pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen
  - ✓ Konsumen dapat memesan melalui online
  - ✓ Kecepatan delivery makanan yang dipesan

## 2. Kelebihan dan kelemahan yang dimiliki Rumah Makan RR Chinese food dibandingkan dengan kompetitornya saat ini :

- Kelebihan Rumah Makan RR Chinese food :
  - Makanan yang disajikan sesuai dengan menu yang dipesan
  - Harga makanan / minuman yang sesuai dengan porsi yang dipesan
  - Harga lebih murah dibanding dengan rumah makan sejenisnya
  - Spanduk mudah terbaca dengan jelas (spanduk nama rumah makan, menu rumah makan)
  - Pelayan dapat menanggapi dengan jelas pesanan yang diinginkan konsumen

- Kejelasan informasi jenis makanan yang lengkap di papan rumah makan
- Kecepatan delivery makanan yang dipesan
- Kesegaran bahan minuman yang disajikan
- Variasi menu makanan
- Terdapat ongkos kirim gratis jika pemesanan makanan melebihi minimal rupiah yang telah ditentukan
- Kesesuaian harga di struk dengan daftar menu
- Tersedianya harga pada daftar menu
- Kebersihan area makan ditempat
- Menu tersedia di setiap meja makan
- Penyajian makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan
- Tissue tersedia di setiap meja makan
- Kecap manis, kecap asin, saus sambal untuk menu makanan jenis lain, cuka, tusuk gigi dapat digunakan oleh konsumen
- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman hingga sampai ke meja makan konsumen
- Sendok dan garpu tambahan di meja makan dapat digunakan dengan baik oleh konsumen
- Pengetahuan pelayan rumah makan terhadap menu makanan
- Kesegaran bahan makanan yang disajikan
- Terdapat takaran porsi yang jelas dalam ukuran kecil, sedang, dan besar
- Kebersihan toilet bagi konsumen
- Fasilitas rumah makan (toilet dan wastafel) berfungsi dengan baik
- Kebersihan alat makan bagi konsumen
- Luasnya jarak antar meja makan dengan meja makan lainnya
- Ketepatan perhitungan harga untuk konsumen

- Ketepatan perhitungan dalam memberikan kembalian kepada konsumen
- Jumlah pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen
- Kekurangan Rumah Makan RR Chinesefood :
  - Rasa minuman yang disajikan
  - Kesesuaian harga dengan kualitas minuman
  - Promosi dilakukan melalui brosur
  - Promosi melalui media sosial dengan dilengkapi gambar yang menarik
  - Keramahan pelayan rumah makan
  - Kemudahan menemukan lokasi rumah makan
  - Kemenarikan promosi yang ditawarkan pada hari-hari tertentu
  - Kebersihan makanan yang disajikan
  - Rasa makanan yang disajikan
  - Variasi menu minuman
  - Kebersihan etalase bahan makanan dan minuman
  - Konsumen dapat memesan melalui online
  - Kesesuaian harga dengan kualitas makanan
  - Luas lahan parkir yang tersedia
  - Keamanan lokasi parkir
  - Kesejukan area makan di tempat
  - Kebersihan minuman yang disajikan
  - Keunikan makanan
  - Tempat strategis di sekitar kost / rumah tinggal / kontrakan warga sekitar
  - Keunikan minuman
  - Kerapihan penampilan pelayan rumah makan
  - Pelayan kreatif dan mengetahui tata cara menyajikan makanan diatas piring yang baik

**3. Hal-hal yang dapat dilakukan oleh pihak Rumah Makan RR Chinese food untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen :**

➤ Beberapa variabel puas

Kebersihan makanan yang disajikan, kebersihan minuman yang disajikan, kesegaran bahan makanan yang disajikan, kesegaran bahan minuman yang disajikan, terdapat takaran porsi yang jelas dalam ukuran kecil, sedang, dan besar, variasi menu makanan, variasi menu minuman, tempat strategis di sekitar kost / rumah tinggal / kontrakan warga sekitar, terdapat ongkos kirim gratis jika pemesanan makanan melebihi minimal rupiah yang telah ditentukan, kesesuaian harga di struk dengan daftar menu, kebersihan alat makan bagi konsumen, menu tersedia di setiap meja makan, luasnya jarak antar meja makan dengan meja makan lainnya, sendok dan garpu tambahan di meja makan dapat digunakan dengan baik oleh konsumen, penyajian makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan, konsumen dapat memesan melalui online

**4. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja yang dilakukan oleh pihak Rumah Makan RR Chinese food :**

Beberapa variabel yang sudah baik adalah sebagai berikut :

- Kebersihan makanan yang disajikan
- Kesegaran bahan minuman yang disajikan
- Rasa makanan yang disajikan
- Variasi menu makanan
- Variasi menu minuman
- Kemudahan menemukan lokasi rumah makan
- Kejelasan informasi jenis makanan yang lengkap di papan rumah makan
- Kemenarikan promosi yang ditawarkan pada hari-hari tertentu

- Terdapat ongkos kirim gratis jika pemesanan makanan melebihi minimal rupiah yang telah ditentukan
- Kesesuaian harga di struk dengan daftar menu

Beberapa variabel yang paling tidak baik adalah sebagai berikut :

- Makanan yang disajikan sesuai dengan menu yang dipesan
- Rasa minuman yang disajikan
- Kesesuaian harga dengan kualitas minuman
- Harga makanan / minuman yang sesuai dengan porsi yang dipesan
- Harga lebih murah dibanding dengan rumah makan sejenisnya
- Promosi dilakukan melalui brosur

Beberapa variabel yang belum cukup baik, sehingga harus ditingkatkan adalah sebagai berikut :

- Kebersihan minuman yang disajikan
- Keunikan makanan
- Kesesuaian harga dengan kualitas makanan
- Luas lahan parkir yang tersedia
- Tempat strategis di sekitar kost / rumah tinggal / kontrakan warga sekitar
- Keamanan lokasi parkir

Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan kembali adalah sebagai berikut :

- Kesegaran bahan makanan yang disajikan
- Terdapat takaran porsi yang jelas dalam ukuran kecil, sedang, dan besar
- Keunikan minuman
- Kebersihan toilet bagi konsumen



- Fasilitas rumah makan (toilet dan wastafel) berfungsi dengan baik
- Kebersihan alat makan bagi konsumen
- Luasnya jarak antar meja makan dengan meja makan lainnya
- Kerapihan penampilan pelayan rumah makan

**5. *Segmenting, Targetting, dan Positioning* yang tepat untuk Rumah Makan RR Chinesefood adalah sebagai berikut :**

✓ ***Targeting* :**

- Target utama konsumen Rumah Makan RR Chinesefood adalah Mahasiswa/i (80%)
- Domisil daerah Babakan Jeruk (61%)
- Konsumen dengan uang saku < Rp 1.000.000 (61%)
- Pengeluaran saat makan di Rumah Makan RR Chinesefood Rp.15.000 ≤ Pengeluaran < Rp.30.000 (87%)
- Jenis tempat tinggal adalah kost (69%)
- Alasan utama memilih Rumah Makan RR Chinesefood adalah Dekat dengan lokasi tempat tinggal (48%)
- Tujuan makan di Rumah Makan RR Chinesefood hanya untuk makan (63%)
- Media sosial yang digunakan konsumen adalah instagram (28%)
- Sistem pemesanan di Rumah Makan RR Chinesefood yaitu untuk makan ditempat langsung (52%)

Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa target dari Rumah Makan RR Chinesefood adalah mahasiswa/i, berdomisili di daerah Babakan jeruk, uang saku < Rp 1.000.000, pengeluaran saat makan sebesar Rp.15.000 ≤ Pengeluaran < Rp.30.000, jenis tempat tinggal kost, alasan utama yaitu dekat dengan lokasi tempat tinggal, tujuan makan hanya untuk



makan, media sosial yang digunakan Instagram, dan sistem pemesanan yaitu makan langsung ditempat.

✓ **Positioning :**

Memberikan *positioning* yang tepat dan dapat selalu teringat oleh masyarakat yang berdomisili di sekitar jalan Babakan Jeruk, dan sekitar kampus Universitas Kristen Maranatha yaitu dengan cara mempromosikan rumah makan dengan berbagai variasi menu makanan yang lengkap, kecepatan proses penyajian makanan, terdapat ongkos kirim berdasarkan minimal rupiah, dan kecepatan *delivery* makanan yang dipesan. Slogan yang akan diberikan kepada Rumah Makan RR Chinesefood yaitu “Melayani Dengan Sepenuh Hati Hingga Perut Terasa Kenyang”.

**6. Usulan untuk masalah pemasaran Rumah Makan RR Chinesefood agar dapat bersaing dengan kompetitornya :**

- Menjaga kesesuaian menu yang dipesan dengan memberikan pengarahan kepada pegawai untuk pelayanan yang baik.
- Memberi arahan kepada pegawai untuk bisa membuat cita rasa khas pada minuman sehingga dapat menggugah selera konsumen.
- Menambah cita rasa yang khas berupa bauran rempah pada masing-masing menu dan konsisten pada rasa menu tersebut
- Menambah beberapa bahan baku minuman untuk menciptakan rasa yang lebih enak dan mendapat ciri khas pada minuman tersebut.
- Meningkatkan porsi dengan harga yang ditawarkan karena harga yang terjangkau
- Mempertahankan harga makanan tersebut dengan khas porsi nasi dan lauk yang sesuai
- Bekerja sama dengan toko di sebelahnya dalam hal menyimpan kendaraan bermotor sehingga konsumen masih dapat berkunjung ke Rumah Makan RR Chinesefood

- Membuat papan tanda dengan kalimat yang unik dan dapat mengarahkan konsumen untuk datang
- Koordinasi terlebih dahulu untuk menentukan promosi pada jenis makanan dan minuman tertentu dan juga mengkoordinasi kata-kata yang tepat untuk diletakan di brosur tersebut,
- Menambahkan kalimat – kalimat *persuasive* pada papan rumah makan sehingga konsumen akan tertarik untuk berkunjung
- Meningkatkan *skill* pemasaran dengan memperbanyak memberikan arahan kepada pegawai untuk bisa menggunakan bahasa yang tepat dalam hal mempromosikan menunya
- Perluas sistem promosi pada aplikasi *online*
- Meningkatkan spanduk untuk lebih menarik dan lebih jelas lagi,
- Bekerja sama dengan toko di sebelahnya dalam memberikan lahan parkir
- Memberikan fasilitas tambahan berupa 2 buah kipas angin untuk di meja makan bagian depan dan meja makan bagian belakang
- Perbanyak jumlah tissue yang disimpan diatas meja dan melakukan refill tissue secara berkala
- Rutin mengganti secara berkala penambah rasa tersebut sehingga aman digunakan oleh konsumen.
- Memberikan *briefing* / pengarahan mengenai pelayanan yang baik dan menyambut konsumen layaknya raja
- Meningkatkan kinerja tersebut dengan cara meningkatkan kecepatan lebih dan mendahulukan konsumen yang sudah datang lebih awal

## 6.2 Saran

Saran yang diberikan merupakan solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi, sehingga penelitian ini agar dapat lebih baik lagi dalam memilih rumah makan *chinesefood*, adalah sebagai berikut :

- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai performansi dan perilaku pegawai yang bekerja di Rumah Makan RR Chinesefood berdasarkan motivasi dan kepuasan.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai *Service Quality* di Rumah Makan RR Chinesefood sehingga pegawai pun bisa menerapkan sistem pelayanan untuk memuaskan konsumen.

