

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Rumah Makan Hashi Ramen: (diperoleh dari hasil pengolahan data tingkat kepentingan kuesioner pendahuluan):
 - Keanekaragaman jenis ramen
 - Kelezatan ramen
 - Kejelasan informasi tentang kehalalan ramen
 - Kebersihan makanan
 - Keanekaragaman kuah pendukung (hashi, tomyum, kari,dll)
 - Keanekaragaman jenis minuman
 - Kesesuaian harga dengan produk yang ditawarkan
 - Kewajaran harga dengan kompetitor
 - Kemudahan menemukan lokasi rumah makan (terletak di pinggir jalan)
 - Kemudahan mencapai lokasi rumah makan (dilalui oleh angkutan umum)
 - Kemenarikan promosi melalui brosur
 - Kemenarikan papan nama rumah makan
 - Kemenarikan promosi melalui sosial media (Instagram, Line, BBM, Facebook)
 - Memberikan *discount* pada event tertentu
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
 - Keramahan karyawan
 - Kesopanan karyawan
 - Kerapihan karyawan
 - Kemampuan komunikasi karyawan
 - Kecepatan penyajian makanan
 - Kecepatan proses pembayaran
 - Ketepatan dalam perhitungan harga
 - Kemudahan pembayaran (cash, debit, kredit, uang elektronik dll)
 - Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui

delivery service

- Kejelasan nota pembelian
- Ketepatan dalam memberikan pengembalian
- Jam operasional rumah makan Hashi Ramen
- Keluasan area parkir
- Kebersihan rumah makan
- Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, gelas, mangkuk, dll)
- Kebersihan toilet
- Kebersihan wastafel
- Kenyamanan meja dan kursi
- Kelengkapan peralatan makan
- Kecepatan internet WiFi
- Ketersediaan tempat makan bebas asap rokok
- Kualitas alat (musik) di tempat makan
- Kemenarikan warna *interior* rumah makan

2. Posisi variabel penelitian berdasarkan dari persepsi responden mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut yang ada di Rumah Makan Hashi Ramen:

- Kuadran 1 (*Focus Improvement Effort Here*)

Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:

1. Variabel 2

Kelezatan ramen

2. Variabel 4

Kebersihan makanan

3. Variabel 7

Kesesuain harga dengan produk yang ditawarkan

4. Variabel 17

Keramahan karyawan

5. Variabel 19

Kerapihan karyawan

6. Variabel 25

Ketepatan pesanan yang diterima dengan yang dipesan melalui

delivery service

7. Variabel 26
Kejelasan nota pembayaran
8. Variabel 27
Ketepatan dalam memberikan kembalian
9. Variabel 30
Kebersihan rumah makan
10. Variabel 31
Kebersihan peralatan makan (sedok, garpu, sumpit, mangkuk, dll)
11. Variabel 32
Kebersihan toilet
12. Variabel 35
Kelengkapan peralatan makanan
13. Variabel 36
Kecepatan internet Wifi
14. Variabel 39
Kemenarikan warna *interior* rumah makan
 - Kuadran 2 (*Maintain Performance*)Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:
 1. Variabel 1
Keanekaragaman jenis ramen
 2. Variabel 5
Keanekaragaman jenis kuah pendukung (hashi, kari, toyum, dll)
 3. Variabel 6
Keanekaragaman jenis minuman
 4. Variabel 9
Kemudahan menemukan rumah makan
 5. Variabel 12
Kemenarikan papan nama rumah makan
 6. Variabel 13
Kemenarikan promosi melalui social media

7. Variabel 14
Memberikan *discount* pada event tertentu
8. Variabel 15
Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
9. Variabel 20
Kemampuan komunikasi karyawan
10. Variabel 21
Kecepatan penyajian makanan
11. Variabel 22
Kecepatan proses pembayaran
12. Variabel 23
Ketepatan dalam perhitungan harga
13. Variabel 28
Jam oprasional rumah makan Hashi Ramen

- Kuadran 3 (*Medium-Low Priority*)

Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:

1. Variabel 3
Kejelasan informasi kehalalan
2. Variabel 16
Pengetahuan karyawan mengenai menu makanan
3. Variabel 37
Ketersediaan tempat makan bebas asap rokok
4. Variabel 38
Kualitas alat (musik) di tempat makan

- Kuadran 4 (*Reduce Emphasis*)

Variabel-variabel yang dimaksud antara lain:

1. Variabel 8
Kewajaran harga dengan kompetitor
2. Variabel 10

- Kemudahan mencapai lokasi rumah makan (dilalui oleh angkutan umum)
3. Variabel 11
Kemenarikan promosi melalui brosur
 4. Variabel 18
Kesopanan karyawan
 5. Variabel 24
Kemudahan pembayaran (cash, debit, kredit, uang elektronik dll)
 6. Variabel 29
Keluasan area parkir
 7. Variabel 33
Kebersihan wastafel
 8. Variabel 34
Kenyamanan meja dan kursi
3. Kelebihan dan kelemahan dari Rumah Makan Hashi Ramen dibandingkan pesaingnya:
- Keunggulan Rumah Makan Hashi Ramen:
 - Keanekaragaman jenis ramen
 - Kejelasan informasi tentang kehalalan ramen
 - Keanekaragaman jenis minuman
 - Kewajaran harga dengan kompetitor
 - Memberikan *discount* pada event tertentu
 - Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
 - Keramahan karyawan
 - Kerapihan karyawan
 - Ketepatan dalam perhitungan harga
 - Jam operasional rumah makan Hashi Ramen
 - Kebersihan toilet
 - Kebersihan wastafel
 - Kenyamanan meja dan kursi
 - Ketersediaan tempat makan bebas asap rokok
 - Kualitas alat (musik) di tempat makan
 - Kemenarikan warna *interior* rumah makan
 - Kelemahan Rumah Makan Hashi Ramen

- Kelezatan ramen
- Kebersihan makanan
- Keanekaragaman kuah pendukung (hashi, tomyum, kari,dll)
- Kesesuaian harga dengan produk yang ditawarkan
- Kemudahan menemukan lokasi rumah makan (terletak di pinggir jalan)
- Kemudahan mencapai lokasi rumah makan (dilalui oleh angkutan umum)
- Kemenarikan promosi melalui brosur
- Kemenarikan papan nama rumah makan
- Kemenarikan promosi melalui sosial media (Instagram, Line, BBM, Facebook)
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Kesopanan karyawan
 - Kemampuan komunikasi karyawan
 - Kecepatan penyajian makanan
 - Kecepatan proses pembayaran
 - Kemudahan pembayaran (cash, debit, kredit, uang elektronik dll)
 - Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui delivery service
 - Kejelasan nota pembelian
 - Ketepatan dalam memberikan pengembalian
 - Keluasan area parkir
 - Kebersihan rumah makan
 - Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,gelas,mangkuk,dll)
 - Kelengkapan peralatan makan
 - Kecepatan internet WiFi

4. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi Rumah Makan Hashi Ramen:

➤ *Segmentation*:

- Segmentasi berdasarkan geografis:
 - Lokasi tempat tinggal
- Segmentasi berdasarkan demografis:
 - Usia
 - Pekerjaan/profesi
 - Pengeluaran per orang
- Segmentasi berdasarkan psikologis:
 - Tujuan ke Rumah Makan Hashi Ramen
 - Makanan favorit
 - Rumah makan yang terbaik menjadi bahan pertimbangan
 - Alasan utama memilih Rumah Makan Hashi Ramen
- Segmentasi berdasarkan perilaku:
 - Pengetahuan keberadaan Rumah Makan Hashi Ramen
 - Makanan yang sering dibeli
 - Penentuan Rumah Makan Hashi Ramen
 - Seberapa sering makan di Rumah Makan Hashi Ramen dalam sebulan
 - Hari kunjungan ke Rumah Makan Hashi Ramen
 - Jam datang ke Rumah Makan Hashi Ramen
 - Waktu yang dibutuhkan untuk makan

➤ *Targeting*:

Hasil *targeting* yang didapatkan:

- Usia konsumen 23 tahun < Usia ≤ 30 tahun (83%)
- Pekerjaannya pelajar (69%)
- Lokasi tempat tinggal Cimahi Tengah (87%)

- Pengeluaran per orang Rp. 30.000 < Pengeluaran ≤ Rp. 50.000
- Harapan saat datang ke Rumah Makan Hashi Ramen adalah Varian kuah (Kuah hashi,kari,miso dan curry) serta Rasa Makanan (Pedas, Tidak Pedas, Gurih, Manis, Asin)
- Alasan utama memilih Rumah Makan Hashi Ramen adalah Murah, kualitas terjamin dan Pilihan Menu Banyak

➤ *Positioning*

Dari target Rumah Makan Hashi Ramen yang telah diusulkan, dapat diberikan *positioning*-nya yaitu sebagai rumah makan yang memiliki harga yang murah serta pilihan menu banyak dengan harapan tersedianya varian kuah (Hashi,Kari,Miso,dan Curry) serta rasa makanan yang bervariasi (pedas, tidak pedas, gurih, manis, asin). Agar *positioning* Rumah Makan Hashi Ramen semakin kokoh melekat dalam benak para konsumennya, Rumah Makan Hashi Ramen dapat merancang sebuah slogan “Makan Ramen, nikmat dikantong, nikmat diperut”

5. Variabel – variabel yang dinilai memuaskan dan tidak memuaskan oleh Rumah Makan Hashi Ramen:
- Variabel yang memuaskan menurut konsumen:
 - Kelezatan ramen
 - Keramahan karyawan
 - Kerapihan karyawan
 - Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui delivery service
 - Kejelasan nota pembelian
 - Kebersihan rumah makan

- Kemerarikan warna interior rumah makan
- Variabel yang belum memuaskan menurut konsumen:
 - Keanekaragaman jenis ramen
 - Kejelasan informasi tentang kehalalan ramen
 - Kebersihan makanan
 - Keanekaragaman kuah pendukung (hashi, tomyum, kari,dll)
 - Keanekaragaman jenis minuman
 - Kesesuaian harga dengan produk yang ditawarkan
 - Kewajaran harga dengan kompetitor
 - Kemudahan menemukan lokasi rumah makan (terletak di pinggir jalan)
 - Kemudahan mencapai lokasi rumah makan (dilalui oleh angkutan umum)
 - Kemerarikan promosi melalui brosur
 - Kemerarikan papan nama rumah makan
 - Kemerarikan promosi melalui sosial media (Instagram, Line, BBM, Facebook)
 - Memberikan discount pada event tertentu
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
 - Kesopanan karyawan
 - Kemampuan komunikasi karyawan
 - Kecepatan penyajian makanan
 - Kecepatan proses pembayaran
 - Ketepatan dalam perhitungan harga
 - Kemudahan pembayaran (cash, debit, kredit, uang elektronik dll)
 - Ketepatan dalam memberikan pengembalian
 - Jam operasional rumah makan Hashi Ramen
 - Keluasan area parkir
 - Kebersihan peralatan makan (sendok,garpu,gelas,mangkuk,dll)
 - Kebersihan toilet
 - Kebersihan wastafel
 - Kenyamanan meja dan kursi
 - Kelengkapan peralatan makan
 - Kecepatan internet WiFi
 - Ketersediaan tempat makan bebas asap rokok
 - Kualitas alat (musik) di tempat makan

6. Upaya-upaya yang dapat dilakukan kepada Rumah Makan Hashi

- Ramen untuk dapat meningkatkan pendapatannya:

Kebersihan makanan Rumah Makan Hashi Ramen untuk selalu menjaga kebersihan peralatan makan mulai dari mangkuk, piring, sendok, dan gelas. Rumah Makan Hashi Ramen juga diharapkan untuk membersihkan dapur dengan teratur sehingga kebersihan makanan bisa tetap terjaga.

- Kesesuaian harga dengan produk yang ditawarkan

Rumah Makan Hashi Ramen harus dapat memberi harga yang tepat dan terjangkau kepada seluruh kinsmen dalam setiap menu yang ditawarkan tanpa melupakan kualitas makanan yang ditawarkan.

- Ketepatan dalam memberikan pengembalian

kasir tidak tergesa-gesa dalam memberikan pengembalian uang yang akan diberikan kepada konsumen dan dapat menggunakan mesin kasir agar dapat melihat nominal kembalian serta karyawan harus teliti

- Kebersihan peralatan makan (sendok, garpu, gelas, mangkuk, dll)

Rumah Makan Hashi Ramen untuk selalu melakukan pengecekan ulang terhadap peralatan makan yang sudah dicuci untuk mengantisipasi peralatan makan yang masih belum bersih baik dari sabun maupun dari sisa makanan.

- Kecepatan internet WiFi

Rumah Makan Hashi Ramen bisa lebih memperhatikan penggunaan wifi bagi konsumen

- Kelezatan ramen

Rumah Makan Hashi Ramen diharapkan untuk tidak mengurangi bumbu-bumbu pada masakan yang akan dihidangkan kepada konsumen sehingga kelezatan makanan akan tetap baik

- Ketepatan pesanan yang diterima sesuai dengan yang dipesan melalui *delivery service*

Rumah Makan Hashi Ramen adalah tersedianya catatan pesanan *delivery service* yang jelas kemudian sebelum mengirimkan pesanan dapat memastikan kembali pesanan konsumen dan juga saat menerima pesanan konsumen perlu untuk kembali menekankan pesanan konsumen

- Kejelasan nota pembelian
Rumah Makan Hashi Ramen dapat menuliskan pemesanan dengan membuat tabel khusus pesanan
- Kebersihan rumah makan
Pelayan harus menjaga agar Rumah Makan Hashi Ramen tersebut selalu dalam keadaan bersih
- Keanekaragaman kuah pendukung (hashi, tomyum, kari,dll)
Meningkatkan macam makanan pendukung dengan menambahkan keanekaragaman makanan pendukung dapat tersajikan lebih banyak
- Kemudahan menemukan lokasi rumah makan (terletak di pinggir jalan)
Memasang penanda-penanda atau brosur-brosur yang memudahkan konsumen untuk mengarah ke Rumah Makan Hashi Ramen.
- Kemeriahan papan nama rumah makan
Rumah Makan Hashi Ramen membuat papan nama yang lebih besar dengan desain yang menarik untuk mempermudah konsumen menemukan posisi Rumah Makan Hashi Ramen.
- Kemeriahan promosi melalui sosial media (Instagram, Line, BBM, Facebook)
untuk meningkatkan promosi melalui media social seperti facebook,WA,youtube,Line,dll)
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
Para pelayan diharapkan untuk tidak menonton televisi dan memainkan ponsel ataupun gadget saat pada jam makan pagi, siang, dan malam
- Kemampuan komunikasi karyawan

Pelayan diminta untuk dapat berbahasa Indonesia dengan baik dan benar

- Kecepatan penyajian makanan
Pelayan harus mengerti cara membungkus makanan yang rapi dan cepat
- Kecepatan proses pembayaran
memakai alat bantu seperti mesin kasir untuk lebih mempercepat perhitungan proses pembayaran
- Kemudahan mencapai lokasi rumah makan (dilalui oleh angkutan umum)
Lokasi rumah makan sebaiknya di tempat yang mudah dilalui oleh angkutan umum.
- Kemenarikan promosi melalui brosur
Membuat brosur yang menarik berisikan promosi mengenai Rumah Makan Hashi Ramen.
- Kesopanan karyawan
Pemilik Rumah Makan Hashi Ramen menyediakan waktu bagi karyawannya untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen.
- Kemudahan pembayaran (cash, debit, kredit, uang elektronik dll)
Rumah Makan Hashi Ramen dapat mengadakan pembayaran selain cash.
- Kebersihan toilet
Maka pelayan harus membersihkan toilet dengan menyiram kembali dengan air bersih dan menyemprot pengharum ruangan jika toilet bau.
- Keramahan karyawan
Menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan salam
- Kerapihan karyawan
Karyawan di Rumah Makan Hashi Ramen untuk memakai baju yang seragam
- Kemenarikan warna interior

Rumah makan mendekor kembali warna interior rumah makan dengan pilihan warna yang menarik dan membuat suasana ruangan lebih terang agar tidak terlihat kumuh

- Keanekaragaman jenis ramen
Menambahkan keanekaragaman jenis makanan
- Keanekaragaman jenis minuman
Menambahkan keanekaragaman jenis minuman
- Memberikan discount pada event tertentu
Rumah Makan Hashi Ramen seharusnya pihak rumah makan memberikan discount pada event tertentu
- Ketepatan dalam perhitungan harga
Supaya kasir tidak tergesa-gesa dalam menghitung harga
- Jam operasional rumah makan Hashi Ramen
Pk 09.00 – Pk. 22.00
- Kejelasan informasi tentang kehalalan ramen
Pihak rumah makan dapat memiliki surat kehalalan makanan.
- Pengetahuan karyawan terhadap menu makanan
Rumah Makan Hashi Ramen adalah setiap karyawan harus mampu mengenali rasa makanan atau tahu akan setiap menu makanan yang akan ditawarkan
- Ketersediaan tempat makan bebas asap rokok
Rumah makan harus memberikan suatu tempat khusus (smoking area) bagi perokok dengan memisahkan ruangan perokok dan ruangan bebas rokok
- Kualitas alat (musik) di tempat makan
Perlu adanya suasana alunan lagu yang membuat makan malam jadi nyaman
- Kewajaran harga dengan competitor
Dimana harga yang lebih murah dengan kualitas yang tetap terjaga
Kebersihan wastafel

- Pelayan tetap harus menjaga agar wastafel tidak kelihatan kotor maupun tersumbat
Kenyamanan meja dan kursi menyediakan meja dan kursi tambahan

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan rumah makan, yaitu:

- Tidak ada data berapa jumlah konsumen yang merokok sehingga saran untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya ditanyakan.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen terhadap Rumah Makan Hashi Ramen.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai persaingan terhadap Rumah Makan Hashi Ramen.