

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden dalam memilih tempat makan dilihat dari segi :
 - Produk dan pelayanan (*Product*) adalah keramahan pramusaji (pelayan), nilai kesehatan pada produk yang disajikan, variasi menu, kemasan produk yang menarik, pramusaji (pelayan) murah senyum, kebersihan dari produk yang disajikan, waktu menunggu pesanan cepat (< 10 menit), kesopnan paramusaji, pramusaji (pelayan) yang mengerti produk mengenai produk yang disajikan, kerapihan pramusaji (pelayan), suhu produk disajikan sesuai dengan produknya (misal : kentang goreng disajikan hangat sedangkan jus disajikan dingin)
 - Harga (*Price*) adalah harga yang ditawarkan terjangkau, harga sudah termasuk pajak, harga tertulis di buku menu, adanya harga diskon untuk produk-produk tertentu, adanya fasilitas *credit card* dan adanya harga promosi.
 - Tempat (*Place*) adalah menyediakan tempat parkir yang luas, kebersihan kamar mandi yang terjaga, interior ruangan yang nyaman, kebersihan wastafel yang terjaga, akses menuju tempat makan tidak macet, bentuk bangunan menarik, pemandangan indah (*goodview*), letak tempat makan mudah ditemukan.
 - Promosi (*Promotion*) adalah menjadi sponsor acara, adanya iklan, informasi di iklan mudah dipahami, adanya hiburan.

2. BMC lebih unggul ketimbang Yoghurt Cisangkuy dan Susu Murni Lembang dalam hal kebersihan kamar mandi, variasi menu, interior ruangan menarik, kebersihan wastafel, sponsor, bentuk bangunan menarik, kebersihan produk, buku menu, iklan, informasi di iklan, credit card, harga promosi dan suhu produk yang sesuai.
3. Strategi yang disarankan untuk BMC dalam meningkatkan konsumen di segmen 1 dan segmen 4 adalah :
 - Berdasarkan produk : - memperbaiki kinerja pramusaji agar mau lebih banyak tersenyum, lebih ramah, lebih sopan, lebih mengerti mengenai produk yang ditawarkan dan berpakaian lebih rapih.
 - memperbaiki kemasan atau tampilan produk menjadi lebih menarik.
 - Berdasarkan harga : memberikan diskon untuk konsumen atau produk tertentu dan adanya harga promosi.
 - Berdasarkan tempat : menambah tempat parkir
 - Berdasarkan promosi : adanya hiburan seperti live music, menjadi sponsor acara dan adanya iklan.

Sedangkan untuk meraih segmen 2, perlu memperbaiki :

- waktu menunggu pesanan dipercepat (< 10 menit) dan menurunkan harga hingga relative terjangkau dan sudah termasuk pajak.

6.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil yang didapat dari kuesioner 1 adalah :

- Peningkatan aspek produk dan pelayanan dengan cara menambah menu makanan seperti adanya *Chinese food* atau makanan Eropa. Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah peningkatan pelayanan baik dilihat dari segi pramusaji

maupun cara pemesanan misal : adanya delivery service yang bisa dilakukan melalui SMS dan internet.

- Peningkatan aspek harga : menyediakan fasilitas credit card, karena konsumen menganggap itu sebagai faktor penting dan berpandangan bahwa sudah saatnya BMC mempunyai fasilitas tersebut, .
- Peningkatan aspek tempat : membuka cabang baru yang letaknya lebih strategis dan dirancang nyaman mungkin.
- Peningkatan aspek promosi yang bisa dilakukan melalui iklan di radio, adanya diskon, harga khusus pelajar / mahasiswa, paket hemat, atau beli 5 gratis 1, paket makan siang dll.