

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang penting bagi konsumen dalam pemilihan restoran yaitu :
 - Kecepatan penyajian makanan yang ditawarkan
 - Adanya potongan harga
 - Pramusaji berpenampilan menarik
 - Rasa makanan yang ditawarkan
 - Keragaman pilihan makanan yang ditawarkan
 - Kebersihan makanan yang disajikan
 - Kesesuaian harga dengan kualitas makanan
 - Lokasi yang nyaman
 - Kemudahan untuk mencapai lokasi
 - Pramusaji melayani dengan ramah
 - Pramusaji cepat tanggap terhadap permintaan konsumen
 - Pramusaji mengetahui dengan baik menu yang ditawarkan
 - Kebersihan restoran
 - Kebersihan toilet
 - Kondisi tempat parkir yang luas
 - Kesesuaian produk yang diterima dengan pesanan
 - Keragaman pilihan minuman yang ditawarkan
 - Penampilan makanan yang disajikan
 - Harga yang terjangkau
 - Keamanan di sekitar lokasi
 - Promosi melalui media cetak
 - Promosi melalui media elektronik
 - Pencahayaan
 - Waktu buka sebuah restoran
 - Kemudahan dalam proses pemesanan

- Kemudahan dalam melakukan pembayaran
 - Arsitektur bangunan luar restoran
 - Dekorasi interior restoran
 - Pengaturan tempat duduk disesuaikan dengan konsumen yang datang
 - Kehadiran musik
 - Fasilitas bermain anak
 - Kecepatan dalam proses pembayaran
2. Keunggulan yang dimiliki oleh Glosis restoran berdasarkan persepsi konsumen yaitu :
- Rasa makanan yang ditawarkan
 - Keragaman pilihan makanan yang ditawarkan
 - Kebersihan makanan yang disajikan
 - Kesesuaian harga dengan kualitas makanan
 - Lokasi yang nyaman
 - Kemudahan untuk mencapai lokasi
 - Pramusaji melayani dengan ramah
 - Pramusaji cepat tanggap terhadap permintaan konsumen
 - Pramusaji mengetahui dengan baik menu yang ditawarkan
 - Kebersihan restoran
 - Kebersihan toilet
 - Kondisi tempat parkir yang luas
 - Kesesuaian produk yang diterima dengan pesanan
3. Kekurangan yang dialami Glosis restoran saat ini dalam melayani kebutuhan konsumen yaitu :
- Kecepatan penyajian makanan yang ditawarkan
 - Adanya potongan harga
 - Pramusaji berpenampilan menarik
4. Strategi yang dikembangkan untuk meningkatkan kinerja layanan Glosis restoran saat ini yaitu :

Usulan berdasarkan bauran pemasaran :

- Menambah variasi minuman baru yang di dalam menu terlihat gambar atau bentuk gelas yang menarik agar konsumen mau mencoba untuk memilih minuman tersebut, makanan dibuat setengah matang terlebih dahulu sehingga dapat mempercepat penyajian makanan.
- Dengan memberikan program paket murah dengan harga yang murah, memberikan voucher makan apabila ada acara-acara tertentu.
- Perlu memperhatikan lokasi yang mungkin misalnya dekat dengan pusat keramaian, tersedianya angkutan kota pada malam hari.
- Memasang iklan di beberapa media cetak (misalnya pikiran rakyat, kompas) dan beberapa radio yang disesuaikan dengan segmen pasar restoran Glosis.
- Dengan meningkatkan kerapihan pramusaji dalam hal berpakaian, dengan mengadakan training untuk melayani pelanggan dengan ramah misalnya berusaha menyapa pelanggan yang datang ke Glosis, pramusaji harus selalu memperhatikan kebutuhan tamu apabila ada menu tambahan, dengan mengadakan training untuk mengetahui apabila ada pelanggan yang menanyakan apa saja makanan yang favorit atau menu yang baru.
- Dengan adanya petugas toilet yang selalu membersihkan atau disediakan tissue di dalam toilet, pengaturan tempat parkir seefisien mungkin dengan menyediakan petugas parkir.

6.2 Saran

- Peka terhadap permintaan dan kenyataan mayoritas konsumen Glosis restoran dengan memberikan kritik dan saran bagi Glosis restoran yang akan diberikan melalui kuesioner yang dimasukkan ke kotak saran untuk meningkatkan kinerja pelayanan Glosis restoran
- Dalam rangka untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada dan menarik konsumen yang baru, maka pihak Glosis restoran perlu meningkatkan promosi di media cetak maupun elektronik.