

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dinilai penting oleh konsumen dalam pemilihan restoran yang didapat melalui hasil penelitian terhadap konsumen Kedai Kiwi:

- Variasi makanan yang disediakan
- Harga makanan yang terjangkau
- Kemudahan menemukan lokasi
- Keramahan pelayan
- Papan nama restoran yang menarik dan jelas
- Kebersihan restoran
- Kecepatan pesanan datang
- Kesopanan pelayan
- Variasi minuman yang disediakan
- Harga minuman yang terjangkau
- Program layanan antar (*delivery service*)
- Ketanggapan pelayan terhadap permintaan konsumen
- Kenyamanan suasana restoran
- Kesesuaian produk yang diterima dengan pesanan
- Kecepatan pelayan dalam menyambut konsumen yang datang
- Rasa makanan yang disajikan
- Kesesuaian harga dengan mutu makanan yang diberikan
- Kecekatan dalam memberikan pelayanan
- Kebersihan toilet
- Kebersihan makanan
- Kesesuaian harga dengan mutu minuman yang diberikan

- Respon pelayan terhadap keluhan konsumen
- Rasa minuman yang disajikan
- Harga makanan di menu tercantum dengan jelas
- Kesejukan ruangan (adanya A/C, dll)
- Kesehatan makanan (tidak adanya MSG, pengawet, dll)

2. Tingkat kepuasan dari konsumen Kedai Kiwi:

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penelitian yang telah dilakukan, rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Kedai Kiwi tinggi meskipun ada beberapa faktor tidak memuaskan konsumen. Faktor-faktor yang membuat konsumen tidak puas terletak pada kuadran I pada metode IPA sedangkan dalam matriks IFE pada metode SWOT, nilai total pernyataannya < nilai median 300. Faktor-faktor tersebut adalah:

- Kemudahan menemukan lokasi (72 orang tidak puas, nilai total pernyataannya 290)
- Papan nama restoran yang menarik dan jelas (77 orang tidak puas, nilai total pernyataannya 290)
- Kecepatan pesanan datang (71 orang tidak puas, nilai total pernyataannya 298)
- Program layanan antar/*delivery service* (63 orang tidak puas, nilai total pernyataannya 299)
- Kenyamanan suasana restoran (64 orang tidak puas, nilai total pernyataannya 299)

3. Keunggulan yang dimiliki oleh Kedai Kiwi berdasarkan persepsi konsumen:

- Variasi makanan yang disediakan
- Harga makanan yang terjangkau
- Keramahan pelayan
- Kebersihan restoran
- Kesopanan pelayan
- Variasi minuman yang disediakan
- Harga minuman yang terjangkau

- Ketanggapan pelayan terhadap permintaan konsumen
 - Kesesuaian produk yang diterima dengan pesanan
 - Kecepatan pelayan dalam menyambut konsumen yang datang
 - Rasa makanan yang disajikan
 - Kesesuaian harga dengan mutu makanan yang diberikan
 - Kecekatan dalam memberikan pelayanan
 - Kebersihan toilet
 - Kebersihan makanan
 - Kesesuaian harga dengan mutu minuman yang diberikan
 - Respon pelayan terhadap keluhan konsumen
 - Rasa minuman yang disajikan
 - Harga makanan di menu tercantum dengan jelas
 - Kesejukan ruangan (adanya A/C, dll)
 - Kesehatan makanan (tidak adanya MSG, pengawet, dll)
4. Kekurangan yang saat ini dialami oleh Kedai Kiwi dalam melayani kebutuhan konsumennya:
- Kemudahan menemukan lokasi
 - Papan nama restoran yang menarik dan jelas
 - Kecepatan pesanan datang
 - Program layanan antar (*delivery service*)
 - Kenyamanan suasana restoran
5. Peluang-peluang yang saat ini dimiliki oleh Kedai Kiwi:
- Gaya hidup masyarakat
 - Kekuatan tawar-menawar pemasok
 - Penyebaran penduduk yang tidak merata
 - Pertumbuhan penduduk
6. Ancaman-ancaman yang saat ini dialami oleh Kedai Kiwi:
- Pertumbuhan ekonomi yang tidak stabil
 - Kekuatan tawar-menawar pembeli
 - Adanya barang substitusi

- Ancaman pendatang potensial
- Pesaing yang memiliki harga yang sama dengan kualitas lebih baik
- Kenaikan harga barang
- Kenaikan harga bahan baku
- Kenaikan harga bahan penunjang (BBM, dll)
- Sistem perpajakan
- Peraturan pemerintah mengenai upah tenaga kerja

7. Segmentasi, *targeting*, dan *positioning* Kedai Kiwi:

- Segmentasi:
 - Jenis kelamin: pria dan wanita
 - Usia: < 17 tahun, 17 - 24 tahun, 25 - 30 tahun, > 30 tahun
 - Pekerjaan: pelajar, mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswastawan, dan lainnya
 - Uang saku per bulan di luar uang kos: <Rp. 500.000, Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000, Rp. 1.000.001 - Rp. 2.000.000
 - Tingkat penghasilan per bulan: <Rp. 300.000, Rp. 700.001 - Rp. 4.000.000, Rp. 4.000.001 - Rp. 6.000.000, Rp. 6.000.001 - Rp. 8.000.000, > Rp.8.000.000
- *Targeting*:

Konsumen pria dan wanita berusia 24 tahun keatas yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, wiraswastawan, dan lainnya dengan kelas sosial menengah keatas.
- *Positioning*:
 - Positioning awal: restoran yang memiliki produk makanan dengan citarasa yang enak dan berbeda dengan restoran lain.
 - Positioning usulan: restoran yang memiliki makanan yang enak dan sehat.

8. Strategi-strategi pemasaran yang dapat diterapkan dan dikembangkan oleh Kedai Kiwi:

Strategi SO (*Strengths-Opportunities*), antara lain:

- Menambah variasi menu makanan dan minuman
 - Menambah variasi menu makanan sehat, antara lain makanan vegetarian, makanan rendah lemak, makanan rendah kolesterol, sayur-sayuran yang kaya serat, dan menu sarapan sehat seperti sereal, bubur, dan *oatmeal*.
 - Menambah variasi menu minuman sehat, antara lain jus buah segar, jus sayuran sehat, teh hijau, teh bunga krisan, teh jasmin, dll.
 - Memberikan 1 menu spesial yang berbeda tiap hari, antara lain lontong kari, *fettucine*, ayam bakar, dll.
 - Melakukan diferensiasi dengan variasi terhadap bentuk penyajian produk, misalnya dengan menyajikan nasi putih dengan menggunakan cetakan yang berbentuk yang unik dan menarik, menggunakan peralatan makanan dan minuman yang bentuknya unik seperti piring yang berbentuk seperti daun, gelas berbentuk bola, dll.
- Meningkatkan rasa makanan dan minuman
 - Meningkatkan rasa makanannya yang enak, sehat, dan kaya dengan bumbu alami pilihan.
 - Mengolah menu makanan sehat dengan baik sehingga selain sehat, rasa makanannya pun enak.
 - Meningkatkan rasa minumannya yang tidak terlalu manis sesuai dengan keinginan konsumen yang menjadi target, terutama untuk minuman yang dibuat sendiri oleh koki, seperti jus, teh, kopi, dll.
 - Membuat minuman sehat dengan rasa yang enak seperti pada menu jus sayuran.
 - Pemilik tetap mengawasi koki ketika memasak dan menyiapkan takaran bumbu-bumbu yang akan digunakan untuk memasak maupun pada saat koki meracik minuman.
- Menjaga kebersihan dan kesehatan makanan
 - Tidak menggunakan MSG dan pengawet ketika memasak makanan, menggunakan daging yang segar dan bebas penyakit, menggunakan buah-buahan yang masih segar, menggunakan sayuran yang bebas

- pestisida, melakukan kontrol terhadap kebersihan bahan makanan, peralatan masak, sampai peralatan makan dan minum.
- Para pelayan yang menyajikan makanan dan koki pun harus selalu terjaga kebersihan tangannya dan koki menggunakan sarung tangan dalam memasak makanan dan meracik minuman.
 - Pelayan dan koki di Kedai Kiwi sebaiknya menjaga penampilannya antara lain dengan menggunakan seragam yang rapi dan bersih, menata rapi rambutnya, dan menjaga kebersihan dirinya.
 - Menginformasikan kepada konsumen mengenai makanan Kedai Kiwi yang sehat melalui tulisan yang ada pada brosur, buku menu, maupun papan nama restoran dari Kedai Kiwi.
- Menjaga kebersihan restoran dan toilet
 - Mendesain toilet yang sehat dan nyaman dengan cara memberikan ventilasi udara yang memadai, menggunakan material dinding maupun lantai yang kedap air dan tidak licin, mencari sumber air yang bersih, menjaga kelancaran saluran pembuangan, memberikan larutan pembasmi kuman atau larutan wangi-wangian pada air di kloset, menyediakan keset, tisu toilet, cermin, sabun, dan tempat sampah.
 - Membersihkan toilet secara teratur.
 - Toilet dapat didesain dengan nuansa warna hijau dan putih.
 - Pelayan Kedai Kiwi dapat membersihkan ruangan secara teratur sebelum restoran dibuka maupun sesudah restoran ditutup atau pada saat jam-jam sepi pengunjung, menyediakan pengharum ruangan, membersihkan makanan atau minuman yang jatuh ke lantai atau meja, menjaga kebersihan meja makan, kursi, dan perabot yang terdapat di dalam restoran serta menyediakan asbak untuk konsumen yang merokok.
 - Menjaga kesejukan ruangan
 - Mengatur ventilasi ruangan dengan baik melalui jendela-jendela besar yang terdapat pada Kedai Kiwi dimana jendela tersebut juga harus dibersihkan oleh pelayan secara teratur.

Strategi ST (*Strengths-Threats*), antara lain:

- Menetapkan harga makanan dan minuman yang terjangkau.
 - Menetapkan harga makanan dan minuman yang dianggap terjangkau oleh konsumen yang berkisar antara Rp. 10.000,00 – Rp. 30.000,00. Harga makanan dan minuman tersebut harus tercantum dengan jelas di daftar menu.
- Memberikan potongan harga
 - Memberikan potongan harga atau *voucher discount* untuk pembelian dalam jumlah tertentu, saat event-event tertentu seperti hari jadi restoran maupun pada jam-jam sepi pengunjung pada umumnya (jam 07.00-12.00 atau jam 14.00-19.00).
 - Memberikan bonus makanan kecil pada konsumen yang sudah menjadi pelanggan tetap maupun konsumen yang membeli dalam jumlah tertentu.
- Membuat daftar menu yang jelas
 - Membuat daftar menu dengan desain yang unik dan di dalamnya diberi keterangan mengenai manfaat dari tiap makanan dan minuman sehat yang ada sehingga konsumen yang membacanya mengetahui bahwa Kedai Kiwi merupakan restoran yang menjual produk enak dan sehat.
 - Warna hijau dan putih pada buku menu melambangkan bahwa Kedai Kiwi merupakan restoran yang bersih, enak dan sehat.
- Memberikan penawaran khusus seperti paket hemat
 - Memberikan program paket makanan plus minumannya, paket makan berdua, paket makan bertiga, atau paket menu bonus es krim.
- Memberikan pelatihan kepada para pelayan
 - Melakukan pelatihan/training kepada para pelayan mengenai cara menjaga kebersihan dirinya, kebersihan restoran, maupun cara menyambut dan melayani konsumen dengan baik, seperti cara berbicara dengan konsumen, cara bersikap sabar dalam menghadapi konsumen, selalu tersenyum ketika melayani konsumen, mengucapkan kata-kata terima kasih, maaf, atau selamat makan, dll.

- Melatih pelayan agar menguasai informasi mengenai menu yang ada di Kedai Kiwi, baik menu favorit, menu spesial maupun menu sehat lainnya.
- Menjaga kesesuaian produk yang diterima dengan pesanan
 - Mencatat pesanan konsumen dalam sebuah form pemesanan sehingga pelayan tidak salah dalam menginformasikan pesanan konsumen tersebut pada koki yang akan membuatnya.
 - Menjaga agar makanan yang disajikan tetap hangat dan minumannya segar.

Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*), antara lain:

- Melakukan promosi
 - Memasang iklan pada majalah, memasang iklan pada koran (Pikiran Rakyat dan Bandung Infomedia), dan memasang iklan pada radio yang segmennya adalah masyarakat menengah ke atas.
 - Membagikan brosur di Majesty, sekitar jalan Suria Sumantri, Setrasari, Sarijadi, dan daerah di sekitarnya.
 - Membagikan brosur di gerbang jalan tol pasteur maupun di perempatan jalan pasteur pada hari Sabtu s/d Minggu.
 - Membuat website atau blog di internet mengenai Kedai Kiwi dan promosi melalui email.
- Membuat papan nama restoran yang menarik dan jelas
 - Mendesain papan nama restoran dengan tulisan yang besar dan terlihat dengan jelas, dengan warna yang menarik perhatian konsumen, dilengkapi dengan lampu neon yang akan dinyalakan pada malam hari atau saat gelap, serta dapat menunjukkan citra Kedai Kiwi.
 - Papan nama dibuat dengan ukuran ± 140 cm x 70 cm dan menggunakan warna hijau sesuai dengan citra restoran yang enak dan sehat, dan tidak disatukan dengan papan nama sanggar senam.
 - Papan nama baru akan diletakkan pada lokasi yang mudah dilihat oleh konsumen yaitu di depan dekat gerbang tengah restoran.

- Meningkatkan program layanan antar (*delivery service*).
 - Memperkenalkan kepada konsumen yang datang langsung ke Kedai Kiwi mengenai adanya program ini, memberikan fotokopi daftar menu yang dapat *didelivery* atau memberikan brosur Kedai Kiwi, menambah jangkauan daerah *delivery*, dan tidak mengenakan biaya *delivery service*.
 - Jika memungkinkan, Kedai Kiwi juga dapat menerima pesanan nasi kotak untuk rapat, arisan, dll.

Strategi WT (*Weaknesses-Threats*), antara lain:

- Menambah fasilitas restoran
 - Mendesain restoran dan fasilitas yang terdapat di dalamnya yang menunjukkan bahwa Kedai Kiwi merupakan restoran yang menyediakan menu yang enak dan sehat.
 - Membuat *smoking room* dan *non smoking room* pada restoran disertai dengan papan petunjuknya, memasang gambar makanan dan minuman sehat pada dinding ruangnya, mengecat ruangan dengan warna-warna seperti krem/peach/hijau yang dapat memberikan kehangatan dan keteduhan, mengatur pencahayaan dengan lampu temaram/lampu gantung, memilih meja dan kursi yang ergonomis dimana 1 meja terdiri dari 4 kursi.
 - Meja makan berwarna putih sedangkan kursinya berwarna hijau dimana pada meja makan harus selalu tersedia saus, garam, merica, tisu, dan tusuk gigi.
 - Mendesain dapur yang sehat yang membuat sinar matahari dapat masuk, mengatur kelancaran ventilasi udara dapur, bila perlu memakai *exhaust fan* untuk menyerap bau, asap dan minyak di dapur, memilih bahan dinding dapur yang mudah dibersihkan, memilih bahan lantai dapur yang tidak licin dan sulit menyerap cairan misalnya keramik sehingga mudah dibersihkan, menggunakan alat masak yang tidak mudah berkarat, tidak berbau maupun beracun, menyediakan kulkas non CFC untuk menyimpan bahan makanan, menyediakan rak

- penyimpanan peralatan makan/minum dan bahan-bahan, serta menyediakan 2 tempat sampah untuk sampah yang kering dan basah.
- Menyediakan majalah, koran atau bacaan lainnya seperti buku-buku kesehatan, menyediakan fasilitas musik yang nyaman dinikmati ketika sedang menyantap makanan dan minuman seperti musik jazz maupun instrumental, maupun memberikan fasilitas internet/*hot spot*.
 - Mempercepat waktu pesanan datang
 - Melatih pelayan dan koki agar dapat menyiapkan bahan makanan dan minuman secara cepat, mengatur peralatan makan/minum maupun bahan-bahan dengan baik dan rapi pada rak penyimpanan sehingga mudah diambil bila akan digunakan, dan bila memungkinkan menambah karyawan untuk memasak.
 - Menyediakan makanan kecil gratis yang sehat sebagai pengganjal perut seperti kacang, pilus, atau keripik rendah kolesterol yang ditaruh di dalam toples yang berbentuk unik.

6.2 Saran

Saran untuk Perusahaan:

- Sebaiknya Kedai Kiwi mempertimbangkan usulan dari penulis untuk lebih meningkatkan minat konsumennya.

Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut:

- Adanya penelitian mengenai persaingan restoran di sekitar Jl Suria Sumantri Bandung karena pada daerah tersebut merupakan tempat yang strategis sebagai tempat makan.