

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan perumusan masalah yang dibahas pada bab pendahuluan. Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diberikan:

6.1.1 Atribut-atribut yang Dipentingkan Konsumen dalam Memilih Rumah Makan Khas Sunda:

Ada 40 atribut yang dipentingkan konsumen dalam memilih rumah makan khas Sunda, setelah melalui proses penyaringan statistik deskriptif, yaitu:

- 1 Keanekaragaman menu makanan (contoh: daging, jeroan, pepes, sayur, buah)
- 2 Keanekaragaman menu minuman (contoh: jus, es buah)
- 3 Tambahan makanan lain sebagai pelengkap (contoh: kerupuk, emping, gorengan)
- 4 Kelengkapan makanan khas sunda (contoh: kelengkapan sayuran lalap)
- 5 Ketersediaan variasi sambal (contoh: sambal terasi, sambal leunca)
- 6 Keanekaragaman jenis nasi (contoh: nasi liwet, nasi sangku, nasi merah)
- 7 Menu makanan yang jelas
- 8 Keanekaragaman menu sayur tumis (contoh: tumis kangkung, tumis genjer)
- 9 Kondisi makanan yang masih segar
- 10 Minuman yang terbuat dari bahan alami (contoh: juice buah-buahan segar, es buah)
- 11 Makanan yang bebas bahan kimia (contoh: ayam kampung, sayur bebas bahan kimia)
- 12 Harga makanan yang terjangkau
- 13 Harga minuman yang terjangkau
- 14 Menu makanan dilengkapi dengan harga yang jelas

- 15 Harga makanan sesuai dengan yang terpampang dalam menu
- 16 Paket hemat dalam menu makanan
- 17 Letak rumah makan mudah dijangkau
- 18 Ruang makan yang cukup luas
- 19 Area khusus merokok dan tidak merokok terpisah
- 20 Kemudahan mendapatkan tempat parkir
- 21 Keamanan lingkungan rumah makan
- 22 Kondisi rumah makan yang bersih dan terawat bersih
- 23 Kebersihan meja makan, kursi, dan lantai ruangan
- 24 Kebersihan alat-alat makan
- 25 Fasilitas toilet yang cukup
- 26 Fasilitas wastafel (tempat cuci tangan) yang cukup
- 27 Tempat parkir yang memadai
- 28 Tempat duduk dan meja yang nyaman
- 29 Ruang makan yang sejuk
- 30 Penerangan dalam ruangan makan
- 31 Penampilan setiap pegawai
- 32 Keramahan dan kesopanan pegawai
- 33 Kebersihan penampilan pegawai
- 34 Kesigapan pegawai dalam melayani tamu yang baru datang
- 35 Kecepatan pegawai dalam menyajikan pesanan konsumen
- 36 Kecepatan pegawai untuk menanggapi masalah konsumen
- 37 Keramahan kasir
- 38 Ketelitian kasir dalam pembayaran
- 39 Kecepatan dalam menerima pesanan makanan
- 40 Ketepatan dalam perhitungan harga dan kembalian

6.1.2 Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Ampera:

Untuk tingkat kepuasan konsumen, setelah melakukan uji tingkat kepuasan menggunakan metode statistika deskriptif, dapat diketahui bahwa konsumen

merasa puas terhadap performansi Rumah Makan Ampera. Hal ini ditunjukkan bahwa setiap atribut penelitian dinyatakan puas, karena bobot rata-ratanya di atas 2,5.

6.1.3 Strategi Pemasaran Rumah Makan Ampera yang Tepat untuk dapat Meningkatkan Kemampuan Bersaing

1. Usulan Kelompok 1

- Prioritas 1:

- Keamanan Lingkungan Rumah Makan

Perekrutan satpam untuk rumah makan dirasakan perlu, karena sebagian konsumen merasa lebih aman jika ada petugas keamanan yang siap membantu jika terjadi masalah.

- Kecepatan Pegawai Untuk Mengatasi Masalah Konsumen

Diadakannya penghargaan program karyawan terbaik bulanan.

- Keramahan Kasir

Mengganti kasir yang ramah, atau memberi himbauan kepada kasir yang lama untuk bersikap lebih ramah kepada konsumen.

- Prioritas 2:

- Menu Makanan yang Dilengkapi dengan Harga yang Jelas

Mengganti papan menu dengan nama menu makanan yang lengkap dan jelas, sehingga konsumen dapat memperoleh kejelasan menu makanan dan harga.

- Prioritas 3:

- Area Khusus Merokok dan Tidak Merokok Terpisah

Membagi daerah merokok dan tidak merokok, dengan membuat sekat, atau dengan memisahkan kedua area tersebut dengan memasang larangan merokok.

- Keramahan dan Kesopanan Pegawai

Mengadakan program karyawan favorit bulanan. Karyawan yang mendapat gelar ini diberi bonus atau penghargaan.. Penilaian dapat dilakukan langsung melalui survey sederhana oleh pemilik rumah makan.

- Kesigapan Pegawai dalam Melayani Tamu yang Baru Datang
Mengadakan program karyawan favorit bulanan. Karyawan yang mendapat gelar ini diberi bonus atau penghargaan.. Penilaian dapat dilakukan langsung melalui survey sederhana oleh pemilik rumah makan.

2. Usulan Kelompok 2 (semua atribut peringkat ke-2 pada peta posisi)

- Prioritas 4

- Harga Makanan yang Terjangkau
Mengadakan paket hemat yang sedikit mengurangi harga, atau adanya diskon jika pembelian di atas nominal tertentu.
- Ruang Makan yang Cukup Luas
Memperbesar jarak antar meja dan tempat duduk, sehingga ruang makan terasa cukup luas.
- Kebersihan Alat-alat Makan
Membungkus sendok dan garpu dengan tissue, dan untuk piring yang dicuci menggunakan sabun yang kesat.
- Tempat Duduk dan Meja Yang Nyaman
Memperbaiki atau merenovasi (tidak usah mengganti karena memerlukan biaya yang sangat besar), dengan cara menambah karet pada bagian kaki meja dan kursi, sehingga tidak bergeser-geser ketika diduduki.
- Ruang Makan yang Sejuk
Menambahkan kipas angin.
- Ketepatan dalam Perhitungan Harga dan Kembalian
Mengganti personil untuk kasir dengan pegawai yang lebih cekatan dalam hal perhitungan harga dan kembalian.

- Prioritas 5

- Kelengkapan Makanan Khas Sunda
Melengkapi sayuran lalapan yang disediakan, untuk menambah kepuasan konsumen. Juga dapat menambah menu makanan jengkol atau pete, dengan berbagai variasi pengolahan masakan.

- Keanekaragaman Jenis Nasi

Menambah variasinya dengan adanya nasi merah, nasi liwet, atau nasi uduk. Agar konsumen dapat makan sesuai dengan selera.

- Harga Makanan yang Sesuai dengan yang Terpampang dalam Menu

Memperbaiki menu makanan dan minuman tersebut, supaya pelanggan tidak lagi terkecoh oleh harga yang terpampang pada menu.

- Kemudahan Mendapatkan Tempat Parkir

Menyediakan lahan parkir di pinggir jalan sebelah kiri Rumah Makan Ampera, dan menugaskan seorang petugas parkir khusus yang memberi petunjuk jika kita hendak makan di Rumah Makan Ampera.

- Kebersihan Meja, Kursi, dan Lantai Ruang

Menugaskan karyawannya untuk membiasakan membersihkannya sesudah pelanggan selesai makan.

- Fasilitas Wastafel yang Cukup

Memperbaiki wastafel yang rusak, dan kemudian diadakan perawatan wastafel secara berkala.

- Kecepatan dalam Menerima Pesanan Makanan

Menetapkan pembagian *shift* kerja yang efektif untuk setiap pegawai.

- Prioritas 6

- Keanekaragaman Menu Makanan

Menyediakan menu makanan yang beragam, baik menu yang lama, atau menambah menu baru, dan dengan segera menyediakan lagi menu makanan yang sudah habis, sehingga menu makanan selalu lengkap tersedia.

- Ketersediaan Variasi Sambal

Diadakan sambal leunca, atau sambal dadak, atau dibuat sambal khas Ampera, untuk menambah daya tarik Rumah Makan Ampera.

- Makanan yang Bebas Bahan Kimia

Diadakan tulisan di dinding mengenai penjelasan halal, dan bebas bahan kimia.

- Harga Minuman yang Terjangkau

Diadakan paket hemat makanan dan minuman yang sedikit mengurangi harga, atau adanya diskon jika pembelian di atas nominal tertentu.

- Paket Hemat dalam Menu Makanan

Disediakannya paket hemat untuk menambah minat konsumen.

- Tempat Parkir yang Memadai

Menyediakan lahan parkir di pinggir jalan sebelah kiri Rumah Makan Ampera, dan menugaskan seorang petugas parkir khusus yang memberi petunjuk jika kita hendak makan di Rumah Makan Ampera.

- Menu Makanan yang Jelas

Memperbaiki menu pada dinding, atau pada setiap masakan dilengkapi dengan harga nam nama masakan yang jelas.

- Minuman yang Terbuat dari Bahan Alami

Mengadakan tulisan di dinding mengenai penjelasan halal, dan bebas bahan kimia. Juga bisa dengan menghilangkan menu minuman yang mengandung alkohol atau soda.

- Kebersihan Penampilan Pegawai

Membuat seragam harian bagi karyawan, sehingga dapat menimbulkan kesan bersih dan rapi jika setiap harinya karyawan berganti seragam.

- Kecepatan Pegawai dalam Menyajikan Pesanan Konsumen

Melayani konsumen yang minta menu makanan pilihannya dipanaskan dengan cepat.

3. Usulan Kelompok 3 (semua atribut peringkat ke-1 pada peta posisi)

- Prioritas 8

- Kondisi Makanan yang Masih Segar

Memanaskan makanan dengan minyak yang masih baru, dengan demikian, meskipun dipanaskan, kondisi makanan yang disajikan akan lebih baik.

- Letak Rumah Makan yang Mudah Dijangkau

Tidak mungkin lokasi rumah makan dipindahkan.

- Fasilitas Toilet yang Cukup

Menambah fasilitas toilet, minimal untuk buang air kecil untuk pria.

- Penerangan dalam Rumah Makan

Menambah jumlah watt lampu supaya lebih terang.

6.2 Saran

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelemahan Rumah Makan lebih banyak dalam segi orang (sumber daya manusia), hal tersebut dapat dilihat dari prioritas perbaikan yang paling utama, sehingga untuk ke depannya sebaiknya Rumah Makan Ampera dalam melakukan perekrutannya karyawan yang lebih selektif. Untuk menambah motivasi, setiap bulannya dipilih satu karyawan terbaik.
- Sebaiknya Rumah Makan Ampera mengadakan paket hemat makanan dan minuman, karena hal ini dalam penelitian dirasakan dapat menambah daya tarik terhadap konsumen.
- Untuk penelitian selanjutnya, disarankan adanya analisis Brand Equity dari Rumah Makan Ampera, karena citra Rumah Makan Ampera saat ini di mata masyarakat sudah berkurang.