

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan lomie adalah sebagai berikut :

- ❖ Keanekaragaman jenis makanan yang tersedia
- ❖ Memiliki rasa makanan yang lezat
- ❖ Kebersihan makanan yang terjamin
- ❖ Keanekaragaman jenis minuman yang tersedia
- ❖ Harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan
- ❖ Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau
- ❖ Tersedianya tempat parkir yang memadai
- ❖ Adanya promosi melalui media cetak
- ❖ Keramahan pelayan dalam melayani
- ❖ Ketanggapan pelayan terhadap konsumen
- ❖ Ketanggapan kasir terhadap konsumen
- ❖ Kebersihan rumah makan
- ❖ Tersedianya *toilet*
- ❖ Kebersihan *toilet*
- ❖ Tersedianya *wastafel*
- ❖ Kebersihan *wastafel*
- ❖ Tersedianya jumlah meja dan kursi yang memadai
- ❖ Tersedianya kelengkapan meja makan (tissue, tusuk gigi, sendok, garpu, dan sumpit)
- ❖ Tersedianya makanan pelengkap (kerupuk, acar, bumbu-bumbu pelengkap lainnya)

- ❖ Kecepatan penyajian makanan
- ❖ Ketepatan dalam perhitungan total biaya yang harus dibayar

2. Persepsi konsumen terhadap persaingan Lomie Lian Hoa dengan pesaing utamanya dalam hal ini rumah makan Lomie 61 dan rumah makan Lomie Karuhun berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan lomie yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Correspondence Analysis (CA)* adalah sebagai berikut :

- ❖ Rumah makan Lomie Lian Hoa memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan rumah makan Lomie 61 dan rumah makan Lomie Karuhun yaitu :
 - Memiliki rasa makanan yang lezat
 - Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau
 - Keramahan pelayan dalam melayani
 - Ketanggapan pelayan terhadap konsumen
 - Ketanggapan kasir terhadap konsumen
 - Tersedianya *toilet*
 - Kecepatan penyajian makanan
- ❖ Selain itu juga rumah makan Lomie Lian Hoa memiliki beberapa kekurangan jika dibandingkan dengan rumah makan Lomie 61 dan rumah makan Lomie Karuhun yaitu :
 - Keanekaragaman jenis makanan yang tersedia
 - Kebersihan makanan yang terjamin
 - Keanekaragaman jenis minuman yang tersedia
 - Harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan
 - Tersedianya tempat parkir yang memadai
 - Adanya promosi melalui media cetak
 - Kebersihan rumah makan
 - Kebersihan *toilet*

- Tersedianya *wastafel*
- Kebersihan *wastafel*
- Tersedianya jumlah meja dan kursi yang memadai
- Tersedianya kelengkapan meja makan (tissue, tusuk gigi, sendok, garpu, dan sumpit)
- Tersedianya makanan pelengkap (kerupuk, acar, bumbu-bumbu pelengkap lainnya)
- Ketepatan dalam perhitungan total biaya yang harus dibayar

3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan Lomie Lian Hoa berdasarkan atribut-atribut yang dinilai adalah sebagai berikut :

Tabel 6.1
Tingkat Kepuasan Konsumen

No	Atribut	Tingkat Kepuasan
1	Keanekaragaman jenis makanan yang tersedia	Puas
2	Memiliki rasa makanan yang lezat	Puas
3	Kebersihan makanan yang terjamin	Sangat Puas
4	Keanekaragaman jenis minuman yang tersedia	Tidak Puas
5	Harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan	Tidak Puas
6	Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau	Puas
7	Tersedianya tempat parkir yang memadai	Puas
8	Adanya promosi melalui media cetak	Tidak Puas
9	Keramahan pelayan dalam melayani	Puas
10	Ketanggapan pelayan terhadap konsumen	Puas
11	Ketanggapan kasir terhadap konsumen	Puas
12	Kebersihan rumah makan	Puas
13	Tersedianya <i>toilet</i>	Puas
14	Kebersihan <i>toilet</i>	Tidak Puas
15	Tersedianya <i>wastafel</i>	Puas
16	Kebersihan <i>wastafel</i>	Puas
17	Tersedianya jumlah meja dan kursi yang memadai	Tidak Puas
18	Tersedianya kelengkapan meja makan (tissue, tusuk gigi, sendok, garpu, dan sumpit)	Puas
19	Tersedianya makanan pelengkap (kerupuk, acar, bumbu-bumbu pelengkap lainnya)	Puas
20	Kecepatan penyajian makanan	Puas
21	Ketepatan dalam perhitungan total biaya yang harus dibayar	Puas

4. *Segmentation, targeting, dan positioning* dari rumah makan Lomie Lian Hoa adalah sebagai berikut :

❖ **Segmentation**

- Jenis Kelamin : - Pria
- Wanita
- Usia : - $15 \text{ tahun} \leq \text{Usia} \leq 22 \text{ tahun}$
- $22 \text{ tahun} < \text{Usia} \leq 35 \text{ tahun}$
- $35 \text{ tahun} < \text{Usia} \leq 50 \text{ tahun}$
- $\text{usia} > 50 \text{ tahun}$
- Pekerjaan : - Pelajar/Mahasiswa
- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Ibu Rumah Tangga
- Pegawai Negeri
- Lainnya
- Uang Saku : - $\text{Uang Saku} \leq 250 \text{ rb}$
- $250 \text{ rb} < \text{Uang Saku} \leq 1 \text{ juta}$
- $1 \text{ juta} < \text{Uang Saku} \leq 2 \text{ juta}$
- Penghasilan : - $\text{Penghasilan} \leq 2 \text{ juta}$
- $2 \text{ juta} < \text{Penghasilan} \leq 4 \text{ juta}$
- $4 \text{ juta} < \text{Penghasilan} \leq 7.5 \text{ juta}$
- $\text{Penghasilan} > 7.5 \text{ juta}$
- Lokasi Tempat Tinggal : - Bandung Utara
- Bandung Timur
- Bandung Selatan
- Bandung Barat
- Luar kota

❖ **Targeting**

Berdasarkan data dari profil responden yang menjadi mayoritas konsumen dari rumah makan Lomie Lian Hoa maka dapat diketahui bahwa target pasar dari rumah makan Lomie Lian Hoa adalah sebagian besar

konsumen dengan tingkat ekonomi menengah yang memiliki penghasilan Rp 2.000.000,00 - Rp 4.000.000,00 per bulan. Selain itu juga sebagian besar konsumen dari rumah makan Lomie Lian Hoa memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, dan wiraswasta. Lokasi tempat tinggal dari konsumen rumah makan Lomie Lian Hoa kebanyakan adalah masyarakat yang tinggal di daerah Bandung Selatan, hal ini disebabkan karena lokasi dari rumah makan Lomie Lian Hoa ini berada di kawasan Bandung Selatan. Selain itu juga konsumen rumah makan Lomie Lian Hoa berasal dari luar kota yang sedang berlibur di kota Bandung.

Berdasarkan data dari profil responden yang menjadi mayoritas konsumen dari rumah makan Lomie 61 juga dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen dari rumah makan Lomie 61 adalah konsumen dengan tingkat ekonomi menengah bawah yang memiliki penghasilan dibawah Rp 2.000.000,00 – Rp 4.000.000,00 per bulan. Dan juga memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan ibu rumah tangga. Lokasi tempat tinggal dari konsumen rumah makan Lomie 61 sebagian besar adalah masyarakat yang bertempat tinggal di daerah Bandung Selatan dan Bandung Barat.

Selain itu juga berdasarkan data dari profil responden yang menjadi mayoritas konsumen dari rumah makan Lomie Karuhun juga dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen dari rumah makan Lomie Karuhun adalah konsumen dengan tingkat ekonomi atas yang memiliki penghasilan diatas Rp 4.000.000,00 per bulan. Dan juga memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta. Lokasi tempat tinggal dari konsumen rumah makan Lomie 61 sebagian besar adalah masyarakat yang bertempat tinggal di daerah Bandung Utara dan Bandung Barat.

Maka dapat dilihat bahwa ketiga rumah makan lomie memiliki profil responden yang berbeda khususnya dari segi golongan ekonomi masyarakat.

❖ *Positioning*

Berdasarkan data dari profil responden yang menjadi konsumen dari rumah makan Lomie Lian Hoa pihak rumah makan Lomie Lian Hoa memposisikan dirinya sebagai rumah makan lomie yang diperuntukan bagi

masyarakat kelas menengah yang memiliki penghasilan Rp 2.000.000,00 - Rp 4.000.000,00 per bulan, hal ini dibuktikan dengan harga yang ditawarkan kepada konsumen untuk satu porsi lomie berada dikisaran Rp. 15.000,00. Sedangkan berdasarkan data dari profil responden yang menjadi konsumen dari rumah makan Lomie 61 maka pada saat ini rumah makan Lomie 61 memposisikan dirinya sebagai rumah makan lomie yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dari berbagai tingkat penghasilan, hal ini dibuktikan dengan harga yang ditawarkan yang relatif lebih murah dari pada rumah makan lomie lainnya yaitu berada dikisaran Rp. 11.000,00. Dan berdasarkan data dari profil responden yang menjadi konsumen dari rumah makan Lomie Karuhun maka rumah makan Lomie Karuhun saat ini memposisikan dirinya sebagai rumah makan lomie yang cukup mewah dan diperuntukan bagi masyarakat kelas atas yang memiliki penghasilan diatas Rp 4.000.000,00 per bulan, hal ini ditunjukkan dengan harga yang ditawarkan kepada konsumen yang relatif lebih tinggi dari pada rumah makan lomie lainnya yaitu berada dikisaran Rp. 18.000,00 dan juga kondisi rumah makan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah makan lomie lainnya.

Maka dapat dilihat bahwa ketiga rumah makan lomie memiliki *positioning* yang berbeda khususnya dari segi harga yang ditawarkan kepada konsumen berdasarkan golongan ekonomi masyarakat.

Namun dengan pertimbangan bahwa saat ini konsumen dari rumah makan Lomie Lian Hoa merasa keberatan dengan harga yang ditawarkan kepada konsumen untuk satu porsi lomie maka sebaiknya rumah makan Lomie Lian Hoa memposisikan dirinya sebagai rumah makan lomie yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan menurunkan harga yang ditawarkan kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan penjualan dan juga dapat meningkatkan pangsa pasar yang dimiliki. Selain itu juga rumah makan Lomie Lian Hoa merupakan rumah makan lomie yang sudah sangat terkenal khususnya di kota Bandung karena rumah makan lomie ini memiliki cita rasa lomie yang khas yang membedakannya dari rumah makan lomie lainnya khususnya rumah makan Lomie Karuhun.

5. Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing rumah makan Lomie Lian Hoa adalah sebagai berikut :

❖ Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan perhitungan tingkat kepuasan konsumen, metode *Correspondence Analysis* dan juga target pasar maka dapat dilihat bahwa rumah makan Lomie Lian Hoa memiliki beberapa kekurangan yang harus mendapatkan prioritas pertama untuk diperbaiki. Hal ini dikarenakan berdasarkan tingkat kepuasan konsumen, konsumen merasa tidak puas dan juga kelima atribut ini merupakan kekurangan dari rumah makan Lomie Lian Hoa. Maka usulan upaya-upaya perbaikan yang dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak rumah makan Lomie Lian Hoa yang diklasifikasikan berdasarkan metode bauran pemasaran (7P) adalah :

- *Product*

- Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya menambah berbagai jenis minuman yang tersedia di rumah makan, dengan membuka stand minuman yang menyajikan berbagai jenis minuman seperti jus buah-buahan segar, es campur, es sop buah dan lain sebagainya.

- *Price*

- Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya melakukan penurunan harga makanan yang ditawarkan. Selain itu Lomie Lian Hoa dapat juga menambahkan porsi makanan yang diberikan seperti menambahkan jumlah baso maupun jumlah sayuran yang diberikan. Jika hal ini tidak memungkinkan untuk dilakukan maka Lomie Lian Hoa dapat juga memberikan potongan harga pada jam-jam tertentu misalnya pada pukul 15.00-17.00 untuk dapat menarik konsumen yang dijadikan target pasar dari rumah makan Lomie Lian Hoa. Ataupun dengan memberikan *voucher discount* jika konsumen telah melakukan pembelian diatas jumlah dan jangka waktu tertentu.

- *Promotion*
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih sering melakukan promosi melalui media cetak, dengan cara memasang iklan-iklan dengan frekuensi yang lebih sering di berbagai media cetak yang banyak terdapat di kota Bandung seperti koran-koran, tabloid-tabloid yang dikhususkan sebagai media promosi yang disebarakan secara gratis kepada konsumen. Selain itu juga rumah makan Lomie Lian Hoa dapat melakukan promosi dengan cara menyebarkan brosur-brosur kepada konsumen secara langsung.
- *Physical Evidence*
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih memperhatikan kebersihan *toilet*, dengan lebih sering melakukan pengecekan kebersihan *toilet* yang ada dan juga membersihkannya. Selain itu juga dapat dilakukan pemasangan pengharum *toilet* yang banyak tersedia dipasaran.
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya menambah jumlah meja dan kursi yang ada. Jika hal ini tidak memungkinkan untuk dilakukan maka rumah makan Lomie Lian Hoa dapat melakukan beberapa strategi untuk dapat membagi jumlah kunjungan konsumen agar tidak datang pada saat yang bersamaan, dengan cara memberikan potongan harga pada jam-jam tertentu misalnya pada pukul 15.00-17.00. Atau pun dengan menambah jam buka rumah makan yang semula dari pukul 07.00-18.00 menjadi dari pukul 07.00-21.00.
- ❖ Selain kekurangan-kekurangan tersebut rumah makan Lomie Lian Hoa juga memiliki beberapa kekurangan lainnya walaupun bukan merupakan prioritas perbaikan. Hal ini dikarenakan walaupun berdasarkan tingkat kepuasan konsumen, konsumen merasa puas, namun berdasarkan persepsi konsumen terhadap rumah makan Lomie Lian Hoa atribut-atribut ini merupakan kekurangan dari rumah makan Lomie Lian Hoa. Maka usulan

upaya-upaya perbaikan yang dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak rumah makan Lomie Lian Hoa yang diklasifikasikan berdasarkan metode bauran pemasaran (7P) adalah :

- *Product*
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya menambah jenis-jenis makanan yang tersedia, dengan cara menyajikan menu-menu baru seperti bihun manis, bihun asin, mie kuah, bihun kuah dan lain sebagainya. Selain itu juga rumah makan Lomie Lian Hoa dapat juga menyediakan makanan rumahan seperti berbagai jenis sayur matang yang dapat dibawa pulang.
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih memperhatikan kebersihan makanan yang disajikan kepada konsumen, dengan cara memindahkan posisi etalase tempat memasak ke bagian dalam dari rumah makan sehingga kebersihan makanan yang disajikan lebih terjamin.
- *Place*
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya dapat menyediakan tempat parkir khusus bagi pengunjung rumah makan, dengan cara bekerja sama dengan tukang parkir yang bertugas untuk dapat menyediakan tempat parkir yang ada didepan rumah makan Lomie Lian Hoa khusus untuk pengunjung rumah makan Lomie Lian Hoa saja terutama pada saat jam-jam makan.
- *Physical Evidence*
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih memperhatikan kebersihan dari rumah makan, dengan lebih sering melakukan pengecekan kebersihan rumah makan yang ada dan juga membersihkannya.
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih mengefektifkan penggunaan *wastafel* yang ada pada saat ini agar selalu dapat berfungsi dengan baik, dengan cara melakukan pengecekan berkala

terhadap *wastafel* yang ada sehingga jika ada kerusakan dapat segera dilakukan perbaikan.

- Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih memperhatikan kebersihan dari *wastafel* yang ada agar dapat selalu berfungsi dengan baik, dengan cara lebih sering melakukan pengecekan kebersihan dari *wastafel* yang ada dan juga membersihkannya.
- Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih memperhatikan ketersediaan kelengkapan meja makan, dengan cara menugaskan seorang pelayan untuk selalu memperhatikan kelengkapan meja makan yang ada, sehingga jika ada kelengkapan meja makan yang habis dapat segera ditambah.
- Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih memperhatikan ketersediaan makanan pelengkap, dengan cara menugaskan seorang pelayan untuk selalu memperhatikan ketersediaan makanan pelengkap yang ada, sehingga jika ada makanan pelengkap yang habis dapat segera diisi kembali.
- *Process*
 - Rumah makan Lomie Lian Hoa sebaiknya lebih memperhatikan ketepatan dalam perhitungan total biaya yang harus dibayar oleh konsumen, dengan lebih meningkatkan ketelitian kasir pada saat melakukan perhitungan total biaya yang harus dibayar oleh konsumen. Selain itu juga untuk mempermudah proses ini dapat juga disediakan mesin kasir sederhana yang banyak tersedia dipasaran.

6.2. Saran

Adapun beberapa saran perbaikan yang diajukan oleh penulis dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh pihak rumah makan Lomie Lian Hoa adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya rumah makan Lomie Lian Hoa tetap menjaga faktor-faktor yang menjadi kelebihanannya saat ini sehingga dapat memperkuat kedudukannya dalam persaingan bisnis.
2. Sebaiknya rumah makan Lomie Lian Hoa belajar dari kekurangan-kekurangan yang ada dan mempertimbangkan usulan-usulan yang telah diberikan agar kekurangan-kekurangan yang selama ini dimiliki dapat dikurangi atau bahkan dihilangkan.