

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya maka ditarik kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan yang terdapat pada perumusan masalah. Beberapa kesimpulan yang dapat dirangkum adalah :

1. Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan dengan jenis masakan Sunda yaitu:

Tabel 6.1

Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan khas Sunda

Makanan yang disajikan memiliki rasa yang lezat	Kebersihan toilet
Menu makanan yang disediakan beraneka ragam	Kebersihan wastafel
Jaminan kebersihan makanan yang disajikan	Jumlah toilet yang tersedia memadai
Jaminan kehalalan makanan yang disajikan	Jumlah wastafel yang tersedia memadai
Makanan yang disajikan panas / hangat	Jumlah meja dan kursi makan yang cukup memadai
Tersedianya lalaban dan sambal	Kelengkapan meja makan (tissue, sendok, garpu, tusuk gigi)
Kejelasan dari struk pembayaran	Adanya tempat ibadah (Mushola)
Harga yang relatif murah	Penataan ruangan dan dekorasi rumah makan
Adanya diskon pada saat-saat tertentu	Tersedianya tempat lesehan
Lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum	Suasana di dalam ruangan
Adanya reklame yang menunjukkan kejelasan lokasi	Kecepatan dalam penyajian makanan
Promosi melalui media cetak koran	Makanan yang dipilih konsumen dapat dihangatkan
Keramahan dan kesopanan pelayan dalam melayani konsumen	Kecepatan dalam memenuhi permintaan konsumen
Keramahan dan kesopanan kasir saat melakukan pembayaran	Ketepatan dalam perhitungan pembayaran makanan
Ketanggapan pelayan dalam memenuhi permintaan konsumen	Kecepatan dalam proses pembayaran
Ketanggapan pelayan dalam membersihkan / membereskan meja	Adanya alternatif pembayaran (cash / debit / kartu kredit)
Kebersihan rumah makan	Tempat parkir yang cukup luas
Kebersihan perlengkapan makan (piring, sendok, garpu, gelas)	Tempat parkir yang aman

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Nasi Bancakan berdasarkan hasil metode *Importance Performance Analysis* didapat tingkat kepuasan konsumen bernilai > 3 , bila dikaitkan dengan skala kepuasan maka berada di antara Puas – Sangat Puas. Sehingga dari hasil tersebut konsumen puas terhadap Nasi Bancakan. Namun bila dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang bernilai lebih besar dari tingkat kepuasan, maka masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi.

3. Strategi pemasaran yang tepat untuk Nasi Bancakan sesuai dengan segmentasi, targetting dan positioning serta *Importance Performance Analysis*:

Product

Yang termasuk di dalamnya yaitu:

Kuadran A: pada kuadran ini, tidak ada atribut yang berhubungan dengan

Kuadran B: Menu yang disajikan berganti-ganti untuk tiap harinya, sehingga konsumen tidak merasa bosan dengan makanan yang disajikan di Nasi Bancakan.

Price

Kuadran B

- Memberikan diskon pada jam 19.00-22.00 untuk makanan berjenis tertentu seperti tumisan sayur maupun daging yang tidak dapat disimpan untuk dijual keesokan harinya.
- Berdasarkan hasil kuesioner, alasan pengunjung untuk makan di Nasi Bancakan adalah harganya relatif murah
- Kejelasan struk pembayaran dapat berupa huruf pada struk lebih besar, kejelasan jumlah makanan dan jenis makanan dengan harganya.
- Pada Sabtu maupun Minggu menyediakan paket makanan untuk keluarga dengan harga yang tentu lebih murah, diskon khusus bagi pengunjung yang datang berjumlah lebih dari 5 orang

Place

Kuadran B

- Adanya reklame yang menunjukkan kejelasan lokasi sehingga konsumen yang melaju di jalan Trunojoyo dapat jelas melihat keberadaan Nasi Bancakan.

Promotion

Promosi dapat dilakukan dengan membagikan brosur kepada kantor-kantor sekitar Nasi Bancakan, sehingga para pekerja akan mengetahui adanya rumah makan khas Sunda Nasi Bancakan.

People

Kuadran B

- Keramahan dan kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
- Keramahan dan kesopanan kasir dalam melayani konsumen
- Ketanggapan pelayan dalam memenuhi permintaan konsumen

Baik untuk pelayan maupun kasir perlu mengutamakan pelayanan terhadap konsumen baik dalam memenuhi permintaan konsumen, cepat tanggap terhadap permintaan konsumen.

- Fokus pelayan dalam melayani konsumen pada waktu rumah makan ramai yaitu siang hari, pelayan lebih banyak ditempatkan pada bagian meja saji agar permintaan konsumen dapat lebih terlayani dengan baik.

Physical Evidence

- Untuk fasilitas yang disediakan rumah makan, sebaiknya berfokus pada tempat duduk meja dan kursi, bukan tempat lesehan.
- Tempat parkir yang cukup luas dan aman perlu ditunjang dari petugas parkir atau satpam yang ada agar penempatan kendaraan yang parkir tertata secara rapi

Process

- Cara pemilihan makanan lebih difokuskan dengan langsung memilih dan menunjuk makanannya ke tempat meja saji
- Cara pembayaran dapat dilakukan dengan cara membayar langsung setelah pengunjung memilih menu makanan dengan menunjukkan

makanannya kemudian kasir menghitung makanan apa saja yang diambil kemudian konsumen melakukan pembayaran

- Strategi lain yang harus dilakukan Nasi Bancakan adalah strategi dalam penyajian makanannya yang cepat banyaknya pengunjung sebagai pegawai swasta atau negeri yang memiliki waktu terbatas untuk makan siang. Sehingga strategi yang dapat dilakukan untuk menambah kecepatan dalam penyajian makanan dengan cara:
 - ✓ Menambah pelayan yang bertugas untuk penyajian makanan, mencakup:
 - Bagian yang menerima makanan dari konsumen yang ingin dihangatkan
 - Bagian yang menghangatkan makanan
 - Bagian yang mengantar makanan yang dipesan ke meja konsumen
 - ✓ Mengatur jalan/jalur konsumen dalam memilih makanan, jangan sampai terjadi antrian atau konsumen yang bolak balik sehingga mengganggu konsumen lain. Dengan antrian konsumen yang teratur maka permintaan dalam proses penyajian makanan juga lebih lancar karena pelayan tidak sulit untuk mengingat jenis makanan dengan konsumen yang memesan.
 - ✓ Menyiapkan 1 orang cadangan kasir, sehingga apabila terjadi antrian dapat segera teratasi dan konsumen tidak perlu menunggu lama hanya untuk perhitungan makanan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan adalah :

- Nasi Bancakan perlu memperbaiki sistem kerjanya terutama dalam hal penyajian makanan kepada konsumen agar konsumen tidak menunggu terlalu lama dan mengatur karyawan agar memiliki tugas atau bagian pekerjaan masing-masing sehingga tidak terjadi kekacauan akibat pelayan yang kurang di suatu bagian sedangkan di bagian lain karyawan berlebih dan jenis pekerjaannya kurang jelas.

