

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data, pengolahan data dan analisa maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat 6 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menikmati produk dan jasa yang ditawarkan oleh restoran D'Cost. Faktor tersebut adalah
 - a. Faktor 1 yaitu faktor karyawan terdiri dari atribut keramahan karyawan dalam pelayanan, kecepatan-tanggapan karyawan dalam menanggapi masalah yang terjadi, karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang menu, kerapihan karyawan dalam berpakaian, dan kecepatan karyawan dalam penerimaan pesanan/order
 - b. Faktor 2 yaitu faktor kemudahan terdiri dari atribut tempat parkir yang memadai, kejelasan logo papan nama restoran, layanan pesan antar, letak restoran strategis, dan jam buka restoran sesuai waktu makan konsumen.
 - c. Faktor 3 yaitu faktor produk terdiri dari atribut jaminan kehalalan makanan, penyajian makanan yang menarik, jenis makanan bervariasi, tersedia bahan pelengkap makanan, dan rasa makanan yang lezat.
 - d. Faktor 4 yaitu faktor informasi terdiri dari atribut restoran menghubungi konsumen jika ada event tertentu, informasi mengenai menu unggulan, dan informasi tentang restoran melalui selebaran.
 - e. Faktor 5 yaitu faktor harga terdiri dari atribut harga makanan murah dibandingkan restoran *seafood* lain, dan kejelasan daftar harga makanan.
 - f. Faktor 6 yaitu faktor pilihan terdiri dari atribut alternatif pembayaran dengan non tunai (kartu kredit, debit).

2. Usulan strategi yang dapat dilakukan oleh restoran D'Cost untuk meningkatkan kepuasan konsumen antara lain :

Meningkatkan Promosi

Restoran D'Cost perlu meningkatkan promosi agar konsumen dapat mengetahui keberadaan restoran, mengetahui jika restoran mengeluarkan menu baru, mengetahui jika restoran mengadakan suatu event Promosi yang dapat dilakukan oleh restoran D'Cost antara lain :

- a. Agar logo papan nama restoran terlihat jelas dan menarik maka upaya perbaikan yang dapat dilakukan oleh restoran yaitu disekeliling logo tersebut dapat dipasang lampu yang berwarna-warni.
- b. Untuk memudahkan konsumen dalam menemukan letak restoran D'Cost maka upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memasang papan penunjuk jalan disepanjang jalan menuju restoran D'Cost.
- c. Karena keterbatasan informasi yang bisa diperoleh konsumen mengenai restoran D'Cost maka upaya perbaikan yang dapat dilakukan restoran D'Cost yaitu dengan meningkatkan promosi dengan membagikan selebaran. Misalnya di jalan dekat restoran, mal dan pusat perbelanjaan, kampus, kantor dan lainnya. Dengan adanya selebaran tersebut, maka akan memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi khususnya apabila terdapat menu baru.
- d. Sebagai salah satu bentuk promosi maka restoran dapat menghubungi konsumen (misalnya melalui sms) jika restoran mengadakan event – event tertentu, seperti : event diskon pada saat Natal, Lebaran, Tahun Baru dll.

Menambahkan variasi rasa makanan

Untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap restoran maka restoran dapat menambahkan variasi rasa makanan yang disajikan. Misalnya untuk menu cumi : hanya terdapat menu cumi goreng tepung/mentega dan cumi saus padang. Agar lebih bervariasi, dapat ditambahkan menu cumi lada hitam, cumi asam manis, demikian juga untuk menu udang dan kepiting.

Menambahkan variasi menu makanan

Untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap restoran maka restoran dapat menambahkan variasi menu makanan yang disajikan. Misalnya dengan menambahkan menu paket hemat dengan harga lebih murah seperti :

a. Menu Semua Serba Rp. 10,000

- Nasi putih + cumi goreng mentega + teh botol
- Nasi goreng seafood + Jus Alpukat/Melon/Jambu

b. Menu Hemat ber-2 (untuk pasangan)

- Nasi putih + cumi goreng tepung + udang galah lada hitam
- Nasi putih + udang saus padang + gurame bakar

c. Menu Hemat ber-5 (untuk keluarga)

- Nasi putih + cumi goreng mentega + udang galah bakar + kepiting lada hitam + baby kailan saus tiram.

Menambahkan layanan pesan antar (*delivery*)

Untuk memudahkan konsumen, sebaiknya restoran mempertimbangkan untuk menyediakan layanan pemesanan via telepon dan pengantaran (*delivery*). Tentu saja daerah pengantaran dalam area yang terbatas dan ada tambahan biaya pengantaran.

Menambahkan bahan pelengkap makanan

Untuk memudahkan konsumen maka sebaiknya bahan pelengkap makanan (sambal, acar, dll) disediakan di tiap meja sehingga konsumen akan memudahkan konsumen jika konsumen ingin mengambil bahan pelengkap makanan (sambal, acar, dll). Selain itu juga perlu ditambahkan bahan pelengkap makanan khusus agar rasa makanan menjadi lebih lezat. Misalnya : bumbu tambahan untuk ikan bakar.

Menyediakan tempat parkir yang lebih luas

Karena keterbatasan tempat parkir yang tersedia sehingga konsumen merasa kesulitan untuk memarkir kendaraannya. Upaya yang dapat dilakukan oleh pengelola restoran D'Cost adalah dengan menyediakan tempat parkir yang lebih luas. Karena keterbatasan lahan yang dimiliki

oleh restoran D'Cost maka upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyewa lahan kosong yang terletak di sekitar restoran.

Variasi dalam penyajian makanan

Variasi dalam penyajian makanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat membuat konsumen tertarik terhadap menu makanan yang disajikan oleh restoran. Variasi dalam penyajian makanan dapat dilakukan dengan menambahkan sayur (misalnya : selada, timun, tomat) pada porsi makanan tersebut, sehingga membuat penyajian makanan terlihat lebih menarik.

Menambahkan daftar menu unggulan

Untuk memudahkan konsumen dalam memilih menu makanan, terutama bagi konsumen yang baru pertama kali makan di D'Cost seafood maka upaya perbaikan yang dapat dilakukan restoran D'Cost yaitu dengan menambahkan daftar menu unggulan untuk memudahkan konsumen dalam memilih menu makanan dan melakukan pemesanan menu makanan.

Menyesuaikan Jam buka restoran dengan waktu makan konsumen

Jam buka restoran saat ini adalah pagi jam 11.00 s.d 15.00 (last order 14.30) dan malam jam 18.00 s.d 22.00 (last oerder 21.30). Untuk dapat menyesuaikan dengan waktu makan konsumen maka sebaiknya restoran buka pada jam 11.00 s.d 22.00 karena ada juga konsumen yang makan pada jam 15.00 – 18.00. Untuk mengantisipasi sepiunya konsumen yang datang pada jam tersebut maka restoran dapat melakukan promo dengan memberikan menu paket dengan harga yang murah khusus pada jam 15.00 – 18.00.

Jaminan kehalalan makanan lebih diperjelas

Adanya jaminan kehalalan dari restoran bahwa makanan yang disajikan restoran halal atau tidak mengandung B2.

Meningkatkan event

Untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap restoran maka dapat dilakukan dengan meningkatkan event yang dilakukan restoran. Selain itu event yang dilakukan restoran dapat membuat konsumen lebih

tertarik dan lebih sering datang ke restoran. Misalnya : harga spesial untuk menu makanan tertentu atau porsi jumbo untuk menu makanan tertentu.

Mengefektifkan jumlah karyawan

Sebaiknya restoran mengefektifkan jumlah karyawan sehingga penerimaan pesanan/order menjadi lebih cepat agar konsumen tidak menunggu terlalu lama. Misalnya : pada hari libur atau akhir pekan biasanya konsumen yang datang ke restoran lebih ramai dibandingkan dengan hari biasa maka restoran dapat menyesuaikan jumlah karyawan yang bekerja sesuai dengan kondisi restoran.

3. Terdapat 7 faktor yang mempengaruhi ketahanan konsumen terhadap restoran D'Cost. Faktor tersebut adalah
 - a. Faktor 1 yaitu faktor responsif terdiri dari atribut kecepatan karyawan dalam memproses pesanan, kecepatan karyawan dalam merespon permintaan konsumen, pelayanan restoran memuaskan.
 - b. Faktor 2 yaitu faktor kepercayaan terdiri dari atribut kepercayaan terhadap rasa makanan, kepercayaan bahwa harga makanan murah
 - c. Faktor 3 yaitu faktor pengetahuan terdiri dari atribut pengetahuan karyawan tentang menu makanan, pengetahuan restoran tentang cara penyajian makanan
 - d. Faktor 4 yaitu faktor dapat dipercaya terdiri dari atribut mutu makanan tidak berubah dari waktu ke waktu, bahan makanan yang digunakan masih segar
 - e. Faktor 5 yaitu faktor perhatian terdiri dari atribut restoran menyambut setiap konsumen yang datang, keramahan karyawan dalam pelayanan.
 - f. Faktor 6 yaitu faktor ketergantungan terdiri dari atribut kecocokkan dengan produk yang disajikan restoran, adanya rasa nyaman dengan suasana restoran.
 - g. Faktor 7 yaitu faktor nilai terdiri dari atribut adanya inovasi menu baru

4. Usulan strategi yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk mencapai tahap ketahanan konsumen selain usulan strategi yang terdapat pada poin 2 antara lain :

Training Karyawan

Setiap karyawan sebaiknya memiliki pengetahuan yang baik tentang menu makanan yang disajikan, sehingga jika konsumen bertanya tentang menu makanan tersebut maka karyawan dapat memberikan jawaban yang memuaskan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan pada karyawan baru agar mengenal menu makanan terlebih dahulu sebelum melayani konsumen. Selain itu dengan memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada karyawan diharapkan karyawan tersebut nantinya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

Menggunakan bahan makanan yang masih segar

Ada beberapa restoran yang menggunakan bahan makanan yang tidak segar untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar, karena harga bahan makanan yang sudah tidak segar relatif lebih murah dibandingkan bahan makanan yang masih segar. Oleh karena itu restoran D'Cost seafood sebaiknya tetap menggunakan bahan makanan yang masih segar dalam memasak menu makanan, sehingga kualitas makanan akan tetap baik. Dapat dilakukan dengan tidak menumpuk bahan makanan yang akan digunakan.

Menerapkan sistem waktu dalam memasak makanan

Untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap rasa makanan maka restoran harus tetap menjaga agar rasa makanan tidak berubah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menerapkan sistem waktu yang sama dalam memasak menu makanan. Misalnya untuk membakar agar seluruh daging ikan kakap matang secara merata maka membutuhkan waktu 15 menit, maka untuk selanjutnya pada saat membakar ikan kakap tetap dilakukan selama 15 menit (tidak kurang/lebih) agar ikan tidak gosong atau belum matang.

Menambahkan musik

Agar suasana restoran terasa nyaman dapat dilakukan dengan menambahkan musik.

5. Usulan strategi yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk menciptakan loyalitas konsumen selain usulan strategi pada poin 2 dan poin 3 antara lain :
 - § Membuat *database* konsumen untuk mengenali konsumen dan mengetahui konsumen yang *valuable* atau bernilai
 - § Mengelompokkan konsumen menurut peringkat konsumen
 - § Memberikan *reward* kepada konsumen sebagai perangsang dalam bentuk poin *reward* yang dapat ditukarkan dengan voucher diskon atau souvenir cantik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap restoran D'Cost, penulis mengajukan beberapa saran antara lain :

1. Saran untuk restoran D'Cost
 - a. Sebaiknya restoran D'Cost memperhatikan faktor-faktor menurut konsumen dinilai kurang memuaskan serta dapat memperbaikinya dan tetap mempertahankan faktor-faktor yang menurut konsumen sudah memuaskan.
 - b. Untuk dapat memajukan restoran, sebaiknya pengelola restoran D'Cost juga harus memperhatikan faktor loyalitas karyawan terhadap restoran. Misalnya dengan melakukan program "*Employee of The Month*" untuk menilai penampilan dan kedisiplinan karyawan dalam bekerja sehingga karyawan juga akan semakin terpacu untuk memberikan yang terbaik dalam melayani konsumen.
2. Saran untuk penelitian lebih lanjut

Untuk penelitian lebih lanjut, dapat dilakukan penelitian mengenai kinerja karyawan restoran D'Cost. Misalnya : upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan restoran D'Cost.