

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

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

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam mengkonsumsi masakan Padang berdasarkan tingkat kepentingannya adalah:

Tabel 6.1
Tabel atribut dan tingkat kepentingan

No	Atribut	% Kepentingan
1	Kebersihan makanan	94.80
2	Kelezatan makanan	91.80
3	Kebersihan toilet	91.60
4	Keanekaragaman jenis makanan	91.20
5	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen	91.20
6	Kebersihan rumah makan	91.20
7	Ketepatan dalam perhitungan harga	90.80
8	Keramahan karyawan	90.40
9	Harga yang cukup terjangkau	90.00
10	Ukuran porsi makanan	89.80
11	Kebersihan wastafel	89.40
12	Jumlah meja dan kursi yang mencukupi	88.20
13	Jumlah karyawan yang memadai	88.00
14	Kehalalan makanan	87.20
15	Kecepatan penyajian makanan	87.00
16	Kelengkapan peralatan makan (sendok, garpu, tissue, tusuk gigi)	86.00
17	Tempat parkir yang memadai	85.80
18	Keanekaragaman jenis minuman	78.60
19	Adanya delivery service	67.80

2. Persepsi konsumen terhadap persaingan RM Padang Mira Sari dengan RM Padang Siang Malam sebagai pesaing utamanya pada peta posisi *Correspondence Analysis (CA)* berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam mengkonsumsi masakan Padang adalah sebagai berikut:

RM Padang Mira Sari memiliki kelemahan dalam hal:

- Keanekaragaman jenis makanan (tingkat kepentingan 91.20%)
- Ukuran porsi makanan (tingkat kepentingan 89.80%)
- Harga yang cukup terjangkau (tingkat kepentingan 90.00%)
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen (tingkat kepentingan 91.20%)
- Keramahan karyawan (tingkat kepentingan 90.40%)
- Jumlah meja dan kursi yang mencukupi (tingkat kepentingan 88.20%)
- Kelengkapan peralatan makan seperti : sendok, garpu, tissue, tusuk gigi (tingkat kepentingan 86.00%)
- Adanya *delivery service* (tingkat kepentingan 67.80%)

3. Penentuan *segmentation, targetting* dan *positioning* dapat dilakukan dengan menggunakan analisis *cluster*. Karakteristik dari responden di RM Padang Mira Sari dapat dibagi kedalam 4 *cluster* ($k=4$). *Cluster* yang merupakan *cluster* terbanyak dan *cluster* yang terbanyak kedua yaitu:

Cluster 1, terdapat 12 atribut yang dipentingkan oleh konsumen, yaitu :

1. Kelezatan makanan (atribut 2)
2. Kebersihan makanan (atribut 4)
3. Ukuran porsi makanan (atribut 5)
4. Keanekaragaman jenis minuman (atribut 6)
5. Harga yang cukup terjangkau (atribut 7)
6. Tempat parkir yang memadai (atribut 8)
7. Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen (atribut 9)
8. Jumlah karyawan yang memadai (atribut 10)
9. Kebersihan toilet (atribut 13)
10. Kebersihan wastafel (atribut 14)

11. Kelengkapan peralatan makan : sendok, garpu, tissue, tusuk gigi (atribut 16)
12. Adanya *delivery service* (atribut 19)

Cluster 3, terdapat 4 atribut yang dipentingkan oleh konsumen, yaitu :

1. Kehalalan makanan (atribut 3)
2. Keramahan karyawan (atribut 11)
3. Jumlah meja dan kursi yang mencukupi (atribut 15)
4. Kecepatan penyajian makanan (atribut 17)

Adapun *Segmentation*, *targeting* dan *positioning* dari RM Padang Mira Sari adalah sebagai berikut:

Segmentation

- Jenis Kelamin : - Pria
- Wanita

- Usia : - 15 tahun - 25 tahun
- 26 tahun - 35 tahun
- 36 tahun - 45 tahun
- Usia > 45 tahun

- Pekerjaan : - Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga

- Uang Saku : - ≤ 1 juta
- 1 juta < Penghasilan ≤ 2 juta
- 2 juta < Penghasilan ≤ 3 juta
- > 3 juta

- Penghasilan : - ≤ 1 juta
 - $1 \text{ juta} < \text{Penghasilan} \leq 2 \text{ juta}$
 - $2 \text{ juta} < \text{Penghasilan} \leq 3 \text{ juta}$
 - $> 3 \text{ juta}$

- Tempat tinggal : - Bandung Utara
 - Bandung Selatan
 - Bandung Barat
 - Bandung Timur
 - Luar kota

Targeting

Penetapan pasar sasaran (*Targeting*) merupakan proses penetapan segmen pasar mana yang akan dibidik. Berdasarkan pengamatan, RM Padang Mira Sari banyak dikunjungi oleh orang dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dan wiraswasta. Kelas yang dapat diraih adalah kelas menengah kebawah karena dapat terlihat dari penghasilan per bulan sebesar $1 \text{ juta} < \text{penghasilan} \leq 2 \text{ juta}$. Lokasi tempat tinggal dari sebagian konsumen berada di kawasan Bandung Utara, hal ini karena RM Padang Mira Sari juga berada di kawasan Bandung Utara.

Positioning

Penetapan posisi pasar (*Positioning*) merupakan langkah yang ditempuh untuk melakukan sesuatu berdasarkan pikiran pelanggan. Mengingat target pasar RM Padang Mira Sari adalah kelas menengah kebawah yang kebanyakan bekerja sebagai pegawai swasta dan wiraswasta, dimana mereka tidak memiliki banyak waktu sehingga menginginkan sesuatu yang cepat disajikan, lezat, banyak dan murah. Untuk itu pihak RM Padang Mira Sari harus memosisikan dirinya sebagai RM Padang yang mengutamakan kelezatan makanan asli Padang, dimana hal ini sudah didukung dengan juru masak yang cukup berpengalaman dan berasal dari padang asli, selain itu RM

Mira Sari juga harus memposisikan diri sebagai RM makan yang menyediakan beranekaragam jenis minuman, harga makanan yang murah dengan porsi jumbo, serta memberikan *discount* untuk pembelian pada jam-jam tertentu. Sedangkan RM Siang Malam memposisikan dirinya sebagai RM yang menyediakan jenis masakan padang yang lengkap.

4. Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing RM Padang Mira Sari adalah:

Dilihat dari metode *Corespondence Analysis (CA)* dan *cluster* khususnya dalam hal kelemahan yang dimiliki, maka perlu dilakukan upaya perbaikan seperti :

- ♦ **Penambahan ukuran porsi makanan** (Tingkat kepentingan 89.80%), penambahan ini dilakukan mengingat target dari RM Padang Mira Sari adalah kelas menengah kebawah dimana sangat menginginkan ukuran porsi yang besar. Penambahan dapat dilakukan sebesar 10%-20% dari ukuran porsi yang sudah ditetapkan.
- ♦ **Penurunan harga makanan** (Tingkat kepentingan 90%), tidak perlu dilakukan apabila penambahan ukuran porsi makanan pada point pertama telah dilakukan karena banyak konsumen mengatakan bahwa harga makanan pada RM Mira Sari per porsi cukup tinggi untuk ukuran porsi makanannya saat ini, apabila point pertama tidak dapat dilakukan karena berbagai alasan maka dapat dilakukan alternatif lain yaitu dengan menurunkan harga makanan dengan ukuran porsi yang tetap, pemberian *discount* juga dapat dilakukan untuk pembelian diatas pukul 21.00, hal ini untuk meminimasi makanan yang tidak habis karena kebanyakan makanannya tidak tahan lama.
- ♦ **Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen** (Tingkat kepentingan 91.20%), hal ini dapat dilatih dan dibiasakan para karyawan RM Padang Mira Sari agar para karyawan lebih cepat dan tanggap dalam melayani konsumen sehingga para konsumen tidak menunggu terlalu lama untuk melakukan pesanan makanan ataupun minuman.

- ♦ **Keramahan karyawan** (Tingkat kepentingan 90.40%), dalam melayani juga dapat dilatih dan dibiasakan, para karyawan dapat diajarkan bagaimana cara bersikap ramah dalam melayani konsumen seperti cara menyapa, memberikan salam yang baik serta memberi senyuman pada setiap konsumen yang datang.
- ♦ **Untuk jumlah kursi dan meja** (Tingkat kepentingan 88.20%), di RM Padang Mira Sari masih belum mencukupi sehingga banyak konsumen yang datang dalam jumlah besar harus duduk terpisah, untuk itu pihak rumah makan bisa memperbesar luas rumah makan yang sekarang, mengingat masih terdapat tanah kosong disebelah RM makan tersebut atau pihak rumah makan masih mempunyai alternatif lain dengan cara mengatur kembali posisi meja dan kursi sedemikian rupa atau memperkecil bagian lain dari RM Padang Mira Sari sehingga mempunyai kapasitas lebih besar untuk menampung konsumen.
- ♦ **Untuk kelengkapan peralatan makan** (Tingkat kepentingan 86%), seperti seperti: sendok, garpu, tissue dan tusuk gigi, seharusnya pihak RM Padang Mira Sari harus selalu melakukan pengecekan disetiap meja sebelum konsumen duduk dimeja sehingga semua peralatan makan selalu siap sebelum konsumen menyantap makanannya.
- ♦ **Untuk *delivery service*** (Tingkat kepentingan 67.80%), pihak RM Padang Mira Sari hanya mematok pesanan dalam jumlah besar saja sehingga banyak konsumen yang tidak dapat keluar rumah atau kantor melakukan pesanan dalam jumlah kecil pada RM Padang siang malam yang menjadi saingannya. Pihak RM Padang Mira Sari dapat menurunkan patokan pesanan untuk dapat diantarkan dan pihak rumah makan dapat menambah karyawan dengan beberapa tugas (tugas rangkap) yang salah satu tugasnya adalah *delivery*.

Selain adanya kelemahan tersebut diattas yang menjadi prioritas perbaikan dari RM Padang Mira Sari ada juga beberapa usulan lain untuk memperbaiki kondisi RM Padang Mira Sari walaupun bukan merupakan prioritas perbaikan

karena tidak terlalu dipentingkan oleh konsumen di RM Padang Mira Sari. Usulan perbaikan tersebut adalah :

- ♦ **Untuk keanekaragaman jenis makanan**, pesaing utama RM Padang Mira Sari mempunyai lebih banyak jenis item makanan dan lebih bervariasi dibandingkan dengan Mira Sari, untuk itu pihak RM Padang Mira Sari harus melakukan beberapa variasi dan penambahan jenis item makanan baru agar lebih dapat meningkatkan daya saingnya, selain itu juga harus dilakukan penambahan pada jenis item yang baru.

6.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diajukan untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Adanya analisis tentang tingkat kepuasan dari konsumen.
2. Adanya analisis SWOT sehingga dapat mengetahui kekuatan, kelemahan, dan peluang serta ancaman yang ada.
3. Lebih fokus mengenai target pasar.