

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat, yaitu :

- Rasa makanan yang enak (tingkat kepentingan = 90.91%)
- Rasa minuman yang enak (tingkat kepentingan = 86.14%)
- Keanekaragaman jenis makanan (tingkat kepentingan = 85.91%)
- Keanekaragaman jenis minuman (tingkat kepentingan = 82.5%)
- Penyajian makanan yang menarik (tingkat kepentingan = 82.5%)
- Penyajian minuman yang menarik (tingkat kepentingan = 83.41%)
- Harga sesuai dengan kualitas makanan (tingkat kepentingan = 90.45%)
- Harga sesuai dengan kualitas minuman (tingkat kepentingan = 84.32%)
- Harga sesuai dengan porsi makanan yang disajikan (tingkat kepentingan = 87.05%)
- Lokasi yang mudah untuk dijangkau (tingkat kepentingan = 86.14%)
- Keramahan pelayan dalam melayani (tingkat kepentingan = 86.36%)
- Ketanggapan pelayan dalam melayani (tingkat kepentingan = 85.91%)
- Kebersihan restoran (tingkat kepentingan = 85.00%)
- Kebersihan *toilet* (tingkat kepentingan = 85.45%)
- Tempat parkir yang aman (tingkat kepentingan = 84.77%)
- Suasana restoran yang tenang (tingkat kepentingan = 84.55%)
- Adanya musik (tingkat kepentingan = 83.18%)
- Temperatur udara yang sejuk (tingkat kepentingan = 79.55%)

- Pencahayaan ruangan yang baik (tingkat kepentingan = 71.59%)
- Memiliki dekorasi ruangan yang menarik (tingkat kepentingan = 74.55%)
- Adanya alternatif pembayaran (*cash/ debit / credit*) (tingkat kepentingan = 85.68%)
- Kecepatan dalam penyajian makanan (tingkat kepentingan = 86.82%)
- Kecepatan dalam penyajian minuman (tingkat kepentingan = 86.36%)
- Ketepatan dalam perhitungan pembayaran (tingkat kepentingan = 88.41%)

2. Tingkat kepuasan konsumen dari *Et Cetera Restaurant* berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat, yaitu :

- Rasa makanan yang enak (tingkat kepuasan = 48.86%)
- Rasa minuman yang enak (tingkat kepuasan = 49.77%)
- Keanekaragaman jenis makanan (tingkat kepuasan = 49.55%)
- Keanekaragaman jenis minuman (tingkat kepuasan = 46.59%)
- Penyajian makanan yang menarik (tingkat kepuasan = 69.09%)
- Penyajian minuman yang menarik (tingkat kepuasan = 67.73%)
- Harga sesuai dengan kualitas makanan (tingkat kepuasan = 69.09%)
- Harga sesuai dengan kualitas minuman (tingkat kepuasan = 71.82%)
- Harga sesuai dengan porsi makanan yang disajikan (tingkat kepuasan = 56.36%)
- Lokasi yang mudah untuk dijangkau (tingkat kepuasan = 72.73%)
- Keramahan pelayan dalam melayani (tingkat kepuasan = 70.00%)
- Ketanggapan pelayan dalam melayani (tingkat kepuasan = 49.77%)
- Kebersihan restoran (tingkat kepuasan = 73.18%)
- Kebersihan *toilet* (tingkat kepuasan = 69.55%)
- Tempat parkir yang aman (tingkat kepuasan = 74.77%)
- Suasana restoran yang tenang (tingkat kepuasan = 75.68%)
- Adanya musik (tingkat kepuasan = 73.41%)
- Temperatur udara yang sejuk (tingkat kepuasan = 74.32%)

- Pencahayaan ruangan yang baik (tingkat kepuasan = 79.32%)
- Memiliki dekorasi ruangan yang menarik (tingkat kepuasan = 74.55%)
- Adanya alternatif pembayaran (*cash/ debit / credit*) (tingkat kepuasan = 77.73%)
- Kecepatan dalam penyajian makanan (tingkat kepuasan = 65.00%)
- Kecepatan dalam penyajian minuman (tingkat kepuasan = 69.32%)
- Ketepatan dalam perhitungan pembayaran (tingkat kepuasan = 82.50%)

3. Persaingan antara *Et Cetera Restaurant* dengan dengan kedua pesaingnya yaitu *Blackpepper Restaurant*, dan *Speak Easy Restaurant* berdasarkan persepsi konsumen jika dilihat dari faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat, yaitu :

Tabel 6.1
Hasil peringkat masing-masing restoran

No	Atribut	Ranking		
		<i>Et Cetera</i>	<i>Blackpepper</i>	<i>Speak Easy</i>
1	Rasa makanan yang enak	3	1	2
2	Rasa minuman yang enak	3	1	2
3	Keanekaragaman jenis makanan	3	2	1
4	Keanekaragaman jenis minuman	3	2	1
5	Penyajian makanan yang menarik	2	1	3
6	Penyajian minuman yang menarik	2	1	3
7	Harga sesuai dengan kualitas makanan	2	3	1
8	Harga sesuai dengan kualitas minuman	2	3	1
9	Harga sesuai dengan porsi makanan yang disajikan	2	3	1
10	Lokasi yang mudah untuk dijangkau	1	3	2
11	Keramahan pelayan dalam melayani	2	1	3
12	Ketanggapan pelayan dalam melayani	2	1	3
13	Kebersihan restoran	1	2	3
14	Kebersihan <i>toilet</i>	1	2	3
15	Tempat parkir yang aman	1	2	3

Tabel 6.1
Hasil peringkat masing-masing restoran (lanjutan)

No	Atribut	Ranking		
		<i>Et Cetera</i>	<i>Blackpepper</i>	<i>Speak Easy</i>
16	Suasana restoran yang tenang	1	3	2
17	Adanya musik	1	3	2
18	Temperatur udara yang sejuk	2	1	3
19	Pencahayaan ruangan yang baik	2	1	3
20	Memiliki dekorasi ruangan yang menarik	1	2	3
21	Adanya alternatif pembayaran (<i>cash / debit / credit</i>)	2	3	1
22	Kecepatan dalam penyajian makanan	3	2	1
23	Kecepatan dalam penyajian minuman	3	2	1
24	Ketepatan dalam perhitungan pembayaran	1	2	3

4. *Segmentation, targeting, serta positioning* dari *Et Cetera Restaurant*, yaitu :

Segmentation

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Usia :

- 15 – 19 tahun
- 20 - 30 tahun
- 31 - 40 tahun
- > 40 tahun

Pekerjaan :

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

Uang saku :

- ≤ 500 ribu
- 500 ribu < uang saku ≤ 1 juta
- 1 juta < uang saku ≤ 1.5 juta
- > 1.5 juta

Penghasilan :

- 1 juta < penghasilan \leq 2 juta
- 2 juta < penghasilan \leq 4 juta
- 4 juta < penghasilan \leq 7 juta
- > 7 juta

Lokasi :

- Bandung Timur
- Bandung Selatan
- Jakarta
- Bandung Barat
- Bandung Utara

Tujuan :

- Makan
- Perayaan ulang tahun
- *Meeting*
- Arisan

Datang ditemani oleh :

- Teman
- Saudara
- Rekan kerja
- Keluarga
- Pacar
- Sendirian

Targeting

Targeting merupakan suatu proses penetapan segmen pasar yang ingin diraih. Berdasarkan pengamatan, *Et Cetera Restaurant* banyak dikunjungi oleh orang dewasa yang berusia antara 20 - 40 tahun, dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan wiraswasta. Kelas sosial yang dapat diraih adalah kelas menengah karena dapat terlihat dari uang saku / bulan sebesar 500 ribu < uang saku \leq 1.5 juta dan penghasilan / bulan sebesar 2 juta < penghasilan \leq 4 juta. Lokasi tempat tinggal dari sebagian konsumen *Et Cetera Restaurant* berada di kawasan Bandung Utara, hal ini karena *Et Cetera Restaurant* juga berada di kawasan Bandung Utara. Tujuan konsumen berkunjung ke *Et Cetera Restaurant* adalah untuk makan bersama teman.

Positioning

Et Cetera Restaurant memosisikan dirinya sebagai suatu restoran yang khusus menyajikan makanan ala barat yang dapat dijadikan tempat makan bagi

kalangan anak muda dan orang dewasa, karena pada umumnya anak muda dan orang dewasa saat ini sangat menyukai gaya hidup yang modern dan selalu mengikuti zaman. Hal ini mengingat bahwa *Et Cetera Restaurant* memiliki penampilan yang menarik seperti *design* bangunan yang minimalis yang disertai dengan konsep dapur terbuka sehingga menjadikan suasana di *Et Cetera Restaurant* nyaman untuk dijadikan tempat bersantai.

5. Upaya-upaya yang sebaiknya dilakukan agar dapat meningkatkan daya saing *Et Cetera Restaurant*, yaitu :

- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menetapkan standar rasa terhadap minuman.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menambah variasi menu minuman.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* meningkatkan pelayanan dengan cara memberi pengarahan.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* mempercepat dalam penyajian minuman.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menambah variasi bentuk dalam penyajian makanan maupun minuman.
- Sebaiknya pencahayaan ruangan di *Et Cetera Restaurant* ditambah dayanya.
- Sebaiknya jumlah minimum pembayaran dengan menggunakan kartu kredit di *Et Cetera Restaurant* direndahkan.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* meningkatkan kebersihan *toilet*.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* meningkatkan fasilitas yang ada.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menetapkan standar rasa terhadap makanan.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menambah variasi menu makanan.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* mempercepat dalam penyajian makanan.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* meningkatkan kualitas makanan dan minuman.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menambah porsi makanan secukupnya.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menyalakan AC terutama di siang hari.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* meningkatkan kebersihan restoran.

- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* mengadakan promosi dengan memasang iklan di media cetak maupun media elektronik.
- Sebaiknya *Et Cetera Restaurant* menyebarkan brosur mengenai adanya paket hemat untuk acara ulang tahun, acara rapat, dll.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian lebih lanjut, yaitu :

1. Adanya analisis SWOT untuk mengetahui apa yang menjadi peluang, ancaman, kelebihan dan kelemahan dari perusahaan.
2. Adanya penambahan teknik sampling untuk kuesioner pendahuluan.