

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan perumusan masalah yang dibahas pada bab pendahuluan. Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diberikan:

- Faktor-faktor yang dianggap penting konsumen dalam memilih Rumah Makan Sunda di kota Bandung :
 - 1 Variasi menu makanan (cth: Daging, sayur, buah)
 - 2 Kelengkapan makanan khas sunda (cth: sambel, lalap)
 - 3 Keanekaragaman menu minuman (cth: juice, es jeruk, kopi)
 - 4 Kelengkapan menu pembuka (cth: karedok, otak-otak)
 - 5 Keanekaragaman rasa makanan (cth: ayam goreng, ayam bakar, ayam cobek)
 - 6 Keanekaragaman menu sayur (cth: sayur asem, tumis kangkung, oncom leunca)
 - 7 Keanekaragaman menu nasi (cth: nasi uduk, nasi merah, nasi liwet)
 - 8 Minuman terbuat dari bahan alami (cth: juice dibuat dr buah-buahan segar)
 - 9 Makanan yang dipesan dikemas dalam wadah yang menarik
 - 10 Keunikan menu yang dijual
 - 11 Adanya fasilitas pembungkusan apabila makanan yang dipesan tidak habis
 - 12 Kesesuaian label harga dengan harga yang dibayar
 - 13 Adanya fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu debit
 - 14 Adanya fasilitas pembayaran menggunakan kartu kredit
 - 15 Adanya kejelasan nama menu atau item
 - 16 Adanya kejelasan harga pada menu
 - 17 Letak rumah makan berada di tempat banyak dilalui alat transportasi
 - 18 Penampilan setiap pegawai yang menarik (cth: kerapihan dalam berpakaian)
 - 19 Keramahan pelayan (*waiters*)
 - 20 Kesopanan pelayan (*waiters*)
 - 21 Pelayan (*waiters*) dapat memberikan informasi menu makanan yang akurat
 - 22 Kecekatan pelayan (*waiters*) dalam memenuhi permintaan konsumen
 - 23 Keterbukaan setiap pegawai untuk menerima kritik
 - 24 Keramahan pegawai kasir

- 25 Ketelitian pegawai kasir dalam menghitung biaya yang harus dibayar oleh konsumen
- 26 Ketelitian pegawai kasir dalam menghitung uang konsumen
- 27 Kecepatan pegawai kasir melayani konsumen
- 28 Kecepatan dalam waktu pembuatan makanan
- 29 Kecepatan dalam proses pembayaran
- 30 Ketepatan dalam perhitungan harga
- 31 Penempatan buku menu di setiap meja makan
- 32 Kebersihan rumah makan
- 33 Lebar gang memungkinkan untuk lalulintas orang lewat dengan leluasa
- 34 Kemudahan pintu akses masuk (cth: pintu depan dan pintu samping)
- 35 Desain interior (cth: warna dinding, bahan meja dan kursi)
- 36 Penampilan gedung Rumah Makan
- 37 Kebersihan toilet
- 38 Banyaknya kamar kecil atau toilet
- 39 Tersedianya area parkir yang luas
- 40 Kebersihan meja makan
- 41 Kebersihan alat-alat makan

- Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Cibiuk :
Tingkat kepuasan konsumen dinyatakan dalam uji hipotesis rata-rata, dan dapat diketahui bahwa konsumen masih belum merasa puas terhadap seluruh atribut (dapat dilihat pada tabel 5.1) Hal tersebut terjadi karena harapan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi atau apabila tingkat kepentingan lebih tinggi daripada tingkat performansi perusahaan (Cibiuk).
- Kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Rumah Makan Sunda Cibiuk dibandingkan dengan Rumah Makan Sunda lainnya:
--> Kelebihan-kelebihan:
 - Kelengkapan makanan khas sunda (cth: sambel, lalap)
 - Keanekaragaman menu minuman (cth: juice, es jeruk, kopi)
 - Kelengkapan menu pembuka (cth: karedok, otak-otak)
 - Keanekaragaman rasa makanan (cth: ayam goreng, ayam bakar, ayam cobek)
 - Keanekaragaman menu sayur (cth: sayur asem, tumis kangkung, oncom leunca)

- Keanekaragaman menu nasi (cth: nasi uduk, nasi merah, nasi liwet)
- Minuman terbuat dari bahan alami (cth: juice dibuat dr buah-buahan segar)
- Kesesuaian label harga dengan harga yang dibayar
- Adanya kejelasan nama menu atau item
- Keramahan pelayan (*waiters*)
- Kesopanan pelayan (*waiters*)
- Keterbukaan setiap pegawai untuk menerima kritik
- Keramahan pegawai kasir
- Kesesuaian label harga dengan harga yang dibayar
- Ketelitian pegawai kasir dalam menghitung biaya yang harus dibayar oleh konsumen
- Ketepatan dalam perhitungan harga
- Desain interior (cth: warna dinding, bahan meja dan kursi)
- Penampilan gedung Rumah Makan
- Banyaknya kamar kecil atau toilet
- Kebersihan meja makan

--> Kelemahan-kelemahan:

- Variasi Menu Makanan
- Kecepatan dalam proses pembayaran
- Tersedianya area parkir yang luas
- Kebersihan alat-alat makan
- Kecekatan pelayan dalam memenuhi permintaan konsumen.
- Kebersihan Rumah Makan
- Kebersihan toilet

- Upaya-upaya yang dapat dilakukan Rumah Makan Cibiuk agar dapat mengungguli Rumah Makan Sunda yang lain :

Untuk dapat mengungguli Rumah Makan Sunda yang lain maka Cibiuk dapat melakukan upaya-upaya dibawah ini berdasarkan analisis tabel prioritas perbaikan kinerja :

a. Usulan Prioritas Perbaikan Pertama (Prioritas Ke-1)

- Var no 37 (Kebersihan toilet)

Pihak Cibiuk menyediakan tissue di dalam toilet. Karena tissue memiliki banyak sekali kegunaan bagi konsumen yang hendak ke toilet.

- Var no 32 (Kebersihan Rumah Makan)

Memberikan pelatihan kepada pegawai agar dapat bertanya kepada konsumen apakah piring kotornya boleh diangkat dan mejanya boleh dibersihkan atau tidak. Apabila konsumen berkata tidak sekalipun, konsumen akan memandang bahwa Rumah Makan Cibiuk memiliki kebersihan yang baik.

- Var no28 (Kecekatan pelayan dalam memenuhi permintaan konsumen)

Pihak manajemen Cibiuk menyediakan waktu bagi pegawai-pegawainya untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dalam perilaku konsumen (karakteristik konsumen) yang menerangkan bagaimana cepat tanggap dalam memenuhi permintaan konsumen.

- Var no 21 (Pelayan atau *waiters* dapat memberikan informasi menu makanan yang akurat)

Pihak manajemen Cibiuk menyediakan waktu bagi pegawai untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan *product knowledge*.

- Var no 11 (Adanya fasilitas pembungkusan makanan apabila makanan yang dipesan tidak habis)

Usulan yang dapat diberikan untuk Cibiuk adalah menyediakan box atau kotak khusus bagi konsumen yang makanannya tidak habis dimakan

- Var no 22 (Kecekatan pelayan atau *waiters* dalam memenuhi permintaan konsumen)

Pihak manajemen Cibiuk menyediakan waktu bagi pegawai untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan pelayanan kepada konsumen agar

pegawai-pegawai Cibiuk pada masa yang akan datang dapat lebih cekatan dalam memenuhi permintaan konsumen.

- Var no 31 (Penempatan buku menu di setiap meja makan)

Pihak Manajemen Cibiuk dengan menambah buku menu yang ada

- Var no 17 (Letak Rumah Makan berada di tempat yang banyak dilalui alat transportasi)

Pihak Manajemen Cibiuk melakukan promosi ke wilayah perkantoran

b. Usulan Prioritas Perbaikan Kedua (Prioritas Ke-2)

- Var no 16 (Adanya kejelasan harga pada menu)

Pihak Manajemen Cibiuk, apabila terdapat perubahan harga pada menu mengganti buku menu atau minimal mengganti halaman menu yang terdapat perubahan harga menu.

- Var no 18 (Penampilan setiap pegawai yang menarik, cth : kerapuhan dalam berpakaian)

Pihak Manajemen Cibiuk menambahkan pernak-pernik khas Sunda pada setiap pegawainya, contohnya pegawai laki-laki menggunakan peci.

- Var no 9 (Makanan yang dipesan dikemas dalam wadah yang menarik)

Pihak Manajemen Cibiuk membuat wadah yang menarik untuk menu makanan-makanan tertentu, sehingga dapat lebih menggugah selera konsumen.

- Var no 10 (Keunikan menu yang dijual)

Cibiuk membuat keunikan pada menu-menu tertentu,

c. Usulan Prioritas Perbaikan Ketiga (Prioritas Ke-3)

- Var no 20 (Kesopanan Pegawai)

Pihak manajemen Cibiuk menyediakan waktu bagi pegawai untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen, seperti pelatihan dalam kelas kepribadian dengan mengundang *trainer* dari luar perusahaan (biro pelatihan).

- Var no 27 (Kecepatan pegawai kasir melayani konsumen)

Pihak manajemen Cibiuk dapat menenkankan kepada pegawai kasir untuk mengetahui promo-promo apa saja yang sedang berjalan dengan Cibiuk.

- Var no 39 (Tersedianya area parkir yang luas.)

Memperluas area parkir untuk konsumen. Bisa mulai dengan meminta izin kepada RT atau RW, dan warga setempat.

- Var no 23 (Keterbukaan setiap pegawai untuk menerima kritik)

pihak manajemen memberikan pengertian kepada setiap pegawai agar dapat menerima kritik.

- Var no 38 (Banyaknya kamar kecil atau toilet)

Rumah Makan Cibiuk menyediakan kamar kecil atau toilet yang lebih lengkap, seperti tersedianya toilet untuk orang yang sudah berumur atau untuk konsumen yang menggunakan kursi roda. Dengan demikian kenyamanan konsumen datang ke Cibiuk akan bertambah.

- Var no 7 (Keanekaragaman menu nasi, seperti : nasi liwet, nasi udug, nasi merah)

Rumah Makan Cibiuk menyediakan keanekaragaman menu nasi, terutama nasi merah

- Var no 4 (Kelengkapan menu pembuka seperti karedok atau otak-otak)

Menyediakan aneka ragam menu pembuka seperti rujak, atau gado-gado yang saat ini belum tersedia di Cibiuk.

- Var no 39 (Tersedianya area parkir yang luas.)

Memperluas area parkir untuk konsumen. Bisa mulai dengan meminta izin kepada RT atau RW, dan warga setempat untuk meminta izin menggunakan sisi pinggir jalan raya sebagai lahan parkir. Hal tersebut telah dilakukan oleh pihak Sambara. Sehingga area parkir untuk kendaraan konsumen lebih banyak.

d. Usulan Prioritas Perbaikan Keempat (Prioritas Ke-4)

- Var no 41 (Kebersihan alat-alat makan)

Memberikan “pembungkus” pada alat-alat makan, terlebih kepada alat-alat makan yang akan digunakan oleh konsumen.

- Var no 26 (Ketelitian pegawai kasir dalam menghitung biaya yang harus dibayar oleh konsumen)

Cibiuk merekrut pegawai kasir yang telah memiliki kemampuan dalam menghitung dan telah memiliki pengalaman sebelumnya

- Var no 29 (Kecepatan dalam proses pembayaran)

Setiap pegawai Cibiuk langsung menuliskan pesanan konsumen pada bon yang ada.

- Var no 1 (Variasi Menu Makanan)

Menambah variasi menu makanan yang ada, terutama pada menu sayur.

- Var no 33 (Lebar gang memungkinkan orang untuk lalulintas orang lewat dengan leluasa)

Pihak Managemen Cibiuk dapat mengatur lebar gang khususnya untuk meja-meja makan biasa, agar kenyamanan konsumen yang sedang makan tidak terganggu apabila akan ada konsumen yang lain yang akan lewat.

- Var no 13 (Adanya fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu debit)

Managemen Cibiuk dapat menjalin kerjasama dengan beberapa Bank mengenai pembayaran dengan menggunakan kartu debit.

- Var no 34 (Kemudahan pintu akses masuk cth : pintu depan dan pintu samping)

Pihak Managemen dapat mengatur kembali aksesoris-aksesoris yang menghiasi pintu akses masuk Rumah Makan.

E. Usulan Prioritas Perbaikan Kelima (Prioritas Ke-5)

- Var no 14 (Adanya fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu kredit)

Managemen Cibiuk dapat menjalin kerjasama dengan beberapa Bank mengenai pembayaran dengan menggunakan kartu kredit.

6.2 Saran

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelemahan Cibiuk lebih banyak dalam segi non-SDM (bukan sumber daya manusia), hal tersebut dapat dilihat dari prioritas perbaikan yang paling utama, sehingga untuk kedepannya sebaiknya Cibiuk lebih melihat kepada fasilitas intern Rumah Makan.
2. Hasil segmentasi menunjukan bahwa dominan responden mengetahui Cibiuk dari teman atau kerabat, sehingga pada masa-masa yang akan datang sebaiknya Cibiuk melakukan promosi yang lebih lagi, seperti promosi melalui majalah atau koran, kemudian bekerjasama dengan Bank-Bank tertentu untuk memberikan discount khusus dari kartu kredit atau dari kartu debit.