

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1) Atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dari sebuah

Kedai Kopi yaitu :

- Kematangan makanan yang tepat
- Penyajian makanan menarik
- Penyajian kopi menarik
- Rasa makanan selalu konstan
- Menu kopi selalu tersedia
- Kehigienisan makanan terjamin
- Rasa kopi selalu konstan
- Memiliki kopi khas cafe
- Keanekaragaman menu makanan
- Keanekaragaman menu kopi
- Lokasi Cafe yang mudah dijangkau oleh kendaraan-kendaraan (Mobil dan Motor)
- Harga sesuai dengan rasa makanan
- Harga sesuai dengan porsi makanan
- Harga yang tertera di menu sudah termasuk pajak
- Harga yang terjangkau
- Harga sesuai dengan rasa kopi
- Kecepatan pegawai menunjukkan tempat duduk bagi konsumen yang baru datang
- Ketanggapan pegawai dalam melayani konsumen
- Kerapihan semua pegawai
- Kebersihan semua pegawai
- Kesopanan pegawai dalam menyajikan makanan dan minuman
- Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen

- Kecakapan para pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia
 - Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu
 - Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang dipesan
 - Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran
 - Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran
 - Kemudahan pembayaran (*Credit Card, Debit, Cash, dan Flazz*)
 - Kenyamanan kursi dan meja yang digunakan
 - Desain interior cafe
 - Daya tampung meja yang bervariasi (2 orang, 4 orang, 6 orang, dll.)
 - Ketersediaan WIFI
 - Kebersihan toilet
 - Kebersihan cafe
 - Kecepatan WIFI
 - Kejelasan papan nama cafe
 - Kesesuaian temperatur cafe
 - Keamanan tempat parkir
 - Ketersediaan toilet
 - Ketersediaan lahan parkir
 - Kejelasan daftar harga makanan dan minuman
 - Kesesuaian pencahayaan ruang cafe
- 2) **Karakteristik konsumen pencinta kopi di Kedai Kopi Phoenam, yaitu :**
- Biaya yang biasa dikeluarkan berkisar Rp. 75.001 – Rp. 150.000
 - Waktu kedatangan lebih dari (>) pukul 19.00
 - Status Konsumen adalah konsumen konsumen tidak tetap atau hanya coba-coba.
 - Alasan ke Kedai Kopi Phoenam adalah karena lokasi kedai yang strategis (mudah dijangkau, dekat dari tempat beraktifitas).
 - Jumlah kedatangan ke kedai lebih dari (>) 3 kali dan yang pertama kali/ hanya coba-coba.

3) Posisi Kedai Kopi Phoenam di benak konsumen jika dibandingkan dengan Kedai Kopi Progo yaitu :

- Variabel yang Tertinggal dari Kedai Kopi Progo
 - Kematangan makanan yang tepat
 - Kenyamanan kursi dan meja yang digunakan
 - Penyajian makanan menarik
 - Penyajian kopi menarik
 - Harga sesuai dengan rasa makanan
 - Kecepatan pegawai menunjukkan tempat duduk bagi konsumen yang baru datang
 - Desain interior *cafe*
 - Rasa makanan selalu konstan
 - Kehigienisan makanan terjamin
 - Kecepatan WIFI
 - Rasa kopi yang selalu konstan
 - Kebersihan *Cafe*
 - Keamanan tempat parker
 - Kemudahan pembayaran (Credit Card, Debit, Cash, dan Flazz)
- Variabel yang Unggul dari Kedai Kopi Progo
 - Menu kopi selalu tersedia
 - Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu
 - Harga sesuai dengan porsi makanan
 - Harga yang tertera di menu sudah termasuk pajak
 - Lokasi *cafe* yang mudah dijangkau oleh kendaraan-kendaraan (Mobil dan Motor)
 - Daya tampung meja bervariasi (2 orang, 4 orang, 6 orang, dll.)
 - Ketanggapan pegawai dalam melayani konsumen
 - Ketersediaan WIFI
 - Kebersihan toilet
 - Rasa kopi yang tepat

- Kehigenisan kopi terjamin
- Harga yang terjangkau
- Harga sesuai dengan rasa kopi
- Memiliki kopi khas *café*
- Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
- Kerapihan semua pegawai
- Kejelasan papan nama *café*
- Kebersihan semua pegawai
- Kesesuaian temperatur *café*
- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang dipesan
- Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran
- Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran
- Keanekaragaman menu makanan
- Kesopanan pegawai dalam menyajikan makanan dan minuman
- Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
- Keseragaman para pegawai menggunakan pakaian ciri khas *café*
- Ketersediaan toilet
- Keanekaragaman menu kopi
- Kecakapan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia
- Ketersediaan lahan parkir
- Kejelasan darta harga makanan dan minuman
- Kesesuaian pencahayaan *café*

4) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh Kedai Kopi Phoenam

- Variabel-variabel yang dirasakan belum memuaskan bagi konsumen, yaitu :
 - Penyajian makanan menarik

- Penyajian kopi menarik
- Rasa kopi yang tepat
- Rasa kopi selalu konstan
- Rasa makanan selalu konstan
- Kematangan makanan yang tepat
- Keanekaragaman menu makanan
- Keanekaragaman menu kopi
- Menu Kopi selalu tersedia
- Memiliki kopi khas *café*
- Kehiegenisan makanan terjamin
- Kehiegenisan kopi terjamin
- Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu
- Harga sesuai dengan porsi makanan
- Harga yang tertera di menu sudah termasuk pajak
- Harga yang terjangkau
- Harga sesuai dengan rasa makanan
- Harga sesuai dengan rasa kopi
- Lokasi *Cafe* yang mudah dijangkau oleh kendaraan-kendaraan (Mobil dan Motor)
- Daya tampung meja bervariasi (2 orang, 4 orang, 6 orang, dll.)
- Kecepatan WIFI
- Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
- Kerapihan semua pegawai
- Kebersihan semua pegawai
- Kecakapan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia
- Kecepatan pegawai menunjukkan tempat duduk bagi konsumen yang baru datang
- Ketanggapan pegawai dalam melayani konsumen
- Ketersediaan lahan parkir

- Ketersediaan WIFI
- Kebersihan toilet
- Kebersihan *cafe*
- Kenyamanan kursi dan meja yang digunakan
- Kejelasan papan nama *cafe*
- Kesesuaian temperatur *cafe*
- Desain interior *cafe*
- Variabel-variabel yang sudah dirasakan puas konsumen, yaitu :
 - Kejelasan daftar harga makanan dan minuman
 - Kesopanan pegawai dalam menyajikan makanan dan minuman
 - Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
 - Keseragaman para pegawai menggunakan pakaian ciri khas *cafe*
 - Keamanan tempat parkir
 - Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran
 - Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran
 - Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang dipesan
 - Kemudahan pembayaran (*Credit Card, Debit, Cash, dan Flazz*)
 - Ketersediaan toilet
 - Kesesuaian pencahayaan ruangan *cafe*

5) Usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada Kedai Kopi Phoenam agar dapat mencapai target penjualan yang ditetapkan yaitu :

1. Produk

- Kematangan makanan yang tepat
 - Menggunakan alat pemanggang/ oven yang dilengkapi dengan pengatur waktu dan suhu.
- Penyajian makanan menarik
 - Menambah hiasan-hiasan atau kreasi-kreasi yang bisa dikonsumsi juga.

- Penyajian kopi menarik
 - Menempelkan merek Kedai Kopi Phoenam ke setiap gelas dan piring yang dipakai untuk menyajikan makanan dan minuman konsumen.
 - Mengganti gelas-gelas polos (bening) ke gelas-gelas yang lebih unik.
 - Setiap penyajian kopi, diusahakan ada tempat gelas (piring-piring kecil yang digunakan sebagai wadah gelas).
- Rasa makanan selalu konstan
 - Selalu menggunakan alat takaran dalam setiap peracikan bumbu makanan.
- Menu kopi selalu tersedia
 - Menambah stok bahan baku.
 - Menggunakan sistem peramalan atau pengendalian persediaan bahan baku yang disesuaikan dengan demand yang ada sebelum-sebelumnya.
- Kehigienisan makanan terjamin
 - Penyajian makanan yang dipesan selalu terlihat bersih.
 - Proses pembuatan makanan dapat langsung dilihat oleh konsumen, atau membuat dinding dapur berasal dari kaca yang transparan (bening).
- Rasa kopi yang tepat
 - Selalu menggunakan takaran yang sudah ditentukan dalam setiap pembuatan kopi.
 - Melakukan pelatihan kepada koki dan helper yang baru bekerja.
- Kehigienisan kopi terjamin
 - Setiap penyajian kopi harus selalu terlihat bersih.
 - Proses pembuatan kopi dapat langsung dilihat oleh konsumen

- Meembungkus sendok dengan tissue.
- Rasa kopi selalu konstan
 - Selalu menggunakan takaran yang sudah ditentukan dalam setiap pembuatan kopi.
- Memiliki kopi khas cafe
 - Tidak ada usulan karena Kedai Kopi Phoenam merupakan *franchising*.
- Keanekaragaman menu makanan
 - Menambah/ menciptakan menu makanan lain, dan bila memungkinkan menambahkan beberapa makanan khas budaya indonesia.
- Keanekaragaman menu kopi
 - Tidak ada usulan karena Kedai Kopi Phoenam merupakan *franchising*.

2. *Place (Tempat)*

- Lokasi Cafe yang mudah dijangkau oleh kendaraan-kendaraan (Mobil dan Motor)
 - Tidak ada usulan, karena letak kedai kopi phoenam sudah dapat dijangkau oleh Mobil dan Motor.

3. *Price (Harga)*

- Harga sesuai dengan rasa makanan
 - Menyesuaikan kembali harga dengan kualitas rasa makanan.
- Harga sesuai dengan porsi makanan
 - Menyesuiakan kembali harga dengan banyaknya porsi makanan yang ditawarkan.
- Harga yang tertera di menu sudah termasuk pajak
 - Menambahkan besarnya pajak di dalam menu yang akan dibebankan kepada konsumen.

- Harga yang terjangkau
 - Tidak ada usulan, karena pemilik kedai Kopi Phoenam sudah tidak ingin menurunkan harga yang berlaku sekarang.
- Harga sesuai dengan rasa kopi
 - Menyesuaikan kembali harga dengan kualitas rasa kopi.

4. *People (Orang/ Partisipan)*

- Kecepatan pegawai menunjukkan tempat duduk bagi konsumen yang baru datang
 - Menambah pegawai yang khusus menjemput konsumen yang baru datang.
 - Mengatur pegawai agar selalu kembali ketempat yang sudah ditentukan ketika sudah tidak atau sudah selesai melayani konsumen.
- Ketanggapan pegawai dalam melayani konsumen
 - Mengatur pegawai agar selalu kembali ketempat yang sudah ditentukan ketika sudah tidak atau sudah selesai melayani konsumen.
- Kecakapan pegawai dalam melayani konsumen
 - Melakukan pelatihan kepada pegawai terutama yang berhadapan langsung dengan konsumen.
- Kerapihan semua pegawai
 - Rutin melakukan inspeksi/ pengawasan kerapihan pegawai, terutama yang berhadapan langsung dengan konsumen.
- Kebersihan semua pegawai
 - Rutin melakukan inspeksi/ pengawasan kebersihan pegawai, terutama yang berhadapan langsung dengan konsumen.
- Keseragaman pegawai menggunakan pakaian ciri khas *cafe*
 - Harus tetap dipertahankan.

- Kesopanan pegawai dalam menyajikan makanan dan minuman
 - Melakukan pelatihan kepada pegawai, terutama kepada pegawai yang baru pertama kali kerja dan yang berhadapan langsung dengan konsumen.
- Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
 - Harus tetap dipertahankan.
- Kecakapan para pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia
 - Melakukan pelatihan kepada pegawai, terutama kepada pegawai yang baru pertama kali kerja dan yang berhadapan langsung dengan konsumen.

5. Promotion (Promosi)

- Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu
 - Memberikan diskon perorangan kepada konsumen yang telah memesan lebih dari 3 kali dalam sekali kedatangan yang disesuaikan dengan modal Kedai Kopi Phoenam.
 - Menciptakan program *Happy Hour* pada pukul 06.00 – pukul 10.00.

6. Process (Proses)

- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang dipesan
 - Harus tetap dipertahankan.
- Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran
 - Harus tetap dipertahankan.
- Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran
 - Harus tetap dipertahankan.
- Kemudahan pembayaran (*Credit Card, Debit, Cash, dan Flazz*)
 - Menyiapkan pecahan uang kecil yang secukupnya.

7. *Physical Evidence* (Sarana Fisik)

- Kenyamanan kursi dan meja yang digunakan
 - Menyesuaikan dengan rata-rata ukuran anthropometri tubuh manusia indonesia.
 - Memperhatikan tingkat keergonomisan kursi dan meja yang akan digunakan oleh konsumen.
- Desain interior *cafe*
 - Menambahkan hiasan-hiasan ruangan.
- Daya tampung meja yang bervariasi (2 orang, 4 orang, 6 orang, dll.)
 - Menyiapkan meja yang bisa bongkar-pasang.
 - Bila memungkinkan menyediakan kapasitas meja khusus 2 orang, khusus 4 orang, dan khusus 6 orang.
- Kecepatan WIFI
 - Membatasi tidak memberikan fasilitas untuk mengunduh data kepada setiap konsumen.
 - Membatasi kuota internet kepada setiap konsumen.
- Ketersediaan WIFI
 - Memasang lambang WIFI di tempat-tempat yang mudah terlihat/ terbaca oleh konsumen.
- Kebersihan toilet
 - Menyewa jasa *Cleaning Servicess*.
 - Mengontrol kebersihan toilet minimal 2 kali sehari.
- Kebersihan *cafe*
 - Menyewa jasa *Cleaning Servicess*.
 - Penataran kepada setiap pegawai untuk bersifat inisiatif.
- Kejelasan papan nama *cafe*
 - Menggunakan warnah mencolok.
 - Memasang lampu di papan nama kedai kopi.
- Kesesuaian temperatur *cafe*

- Menambah jumlah kipas angin
- Bila memungkinkan sebaiknya menggunakan AC.
- Keamanan tempat parkir
 - Memberlakukan kartu parkir dan pemeriksaan STNK.
- Ketersediaan toilet
 - Harus tetap dipertahankan.
- Ketersediaan lahan parkir
 - Tidak ada usulan dan harus tetap dipertahankan.
- Kejelasan daftar harga makanan dan minuman
 - Harus tetap dipertahankan.
- Kesesuaian pencahayaan ruang *cafe*.
 - Harus tetap dipertahankan.

6.2 Saran

Untuk Perbaikan Kinerja

- Mengutamakan variabel-variabel yang terkena urutan prioritas-prioritas perbaikan.

Untuk Manajemen

- Melakukan pengecekan penjualan di kedai Kopi Phoenam yang berada di Makassar dan Jakarta.
- Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai perencanaan dan pengendalian persediaan bahan baku.
- Perlu dilakukan penelitian lanjut mengenai persaingan terhadap kedai Ngopi Doloe.
- Perlu dilakukan penelitian lanjut mengenai perilaku konsumen pada waktu datang ke Kedai Kopi.
- Perlu dilakukan penelitian lanjut mengenai perancangan ulang mengenai layout Kedai Kopi Phoenam.
- Perlu dilakukan penelitian lanjut mengenai penentuan besarnya diskon pada program *Happy Hours*.