

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

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

1. Faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih suatu restoran, yakni:
  - Kelezatan makanan yang disajikan
  - Menu makanan yang bervariasi
  - Kesegaran produk makanan yang baik
  - Ketersediaan bahan pelengkap (seperti sambal dan saos)
  - Ketersediaan daftar menu makanan yang lengkap
  - Harga yang terjangkau
  - Suasana tempat makan yang nyaman
  - Keramahan pelayan dalam berkomunikasi dengan konsumen
  - Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
  - Ketanggapan pelayan dalam membantu konsumen
  - Ketepatan pelayan dalam memberikan makanan dan minuman konsumen
  - Pengetahuan karyawan mengenai makanan dan minuman
  - Kebersihan dari tempat makan
  - Kebersihan tempat sajian makanan jadi
  - Kebersihan peralatan makan
  - Proses pembayaran yang cepat
  - Proses penyajian makanan yang cepat
  
2. Persepsi konsumen mengenai kelebihan dari Shin Men Japanese Resto yang sekaligus menjadi kelemahan dari Gokana Teppan :
  - Kelezatan makanan yang disajikan

- Menu makanan yang bervariasi
- Kesegaran produk makanan yang baik
- Ketersediaan daftar menu makanan yang lengkap
- Suasana tempat makan yang nyaman
- Kebersihan dari tempat makan
- Kebersihan tempat sajian makanan jadi
- Kebersihan peralatan makan

Adapun yang menjadi kelemahan dari Shin Men Japanese Resto yang sekaligus menjadi kelebihan dari Gokana Teppan:

- Ketersediaan bahan pelengkap (seperti sambal dan saos)
- Harga yang terjangkau
- Keramahan pelayan dalam berkomunikasi dengan konsumen
- Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
- Ketanggapan pelayan dalam membantu konsumen
- Ketepatan pelayan dalam memberikan makanan dan minuman konsumen
- Pengetahuan karyawan mengenai makanan dan minuman
- Proses pembayaran yang cepat
- Proses penyajian makanan yang cepat

3. Cara-cara yang dilakukan supaya Shin men Japanese Resto dapat bersaing dengan Gokana Teppan sesuai dengan prioritas penanganan :

- Menyiapkan bahan pelengkap di masing-masing meja, bahan pelengkap itu berupa saos, sambal, bahkan menyediakan kecap asin, merica, garam, bubuk lada di botol yang berbeda warna/bentuk sesuai dengan isinya
- Berkomunikasi dengan supplier dan selalu memantau harga yang berguna untuk meminimalkan harga bahan mentah

- 
- Menambah menu lain untuk menembus segmen pasar baru, menu tersebut dapat berupa lunch box yang berupa paket katsu dan *softdrink* atau ramen dengan Ocha (teh hijau asli Jepang)
  - Adanya discount pada hari dan jam tertentu, pada hari Selasa - Kamis pada Pk 15.00 – 17.00 semua produk makanan didiscount 30%. Selain itu untuk menjaga kesegaran produk makanan (khususnya sushi) dapat dilakukan strategi discount 50% setelah melewati Pk 20.30.
  - Adanya penawaran menu paket hemat dan paket untuk ber-4,5,6. Menu paket hemat ini dapat diantisipasi dengan meminimasi porsi maupun daging. Sedangkan paket dengan mengeluarkan menu-menu yang telah diseleksi harganya yang akhirnya dapat diambil keuntungan yang sama bahkan lebih bila dibandingkan dengan menu untuk 1 orang.
  - Mengadakan training, penyuluhan, evaluasi dan memilih karyawan *The Best Of The Month*. Hal ini berguna untuk melatih pelayan dalam melayani konsumen.
  - Memberikan suatu slogan  
Slogan ”Silahkan tegur kami jika pelayan kami tidak memberi senyum pada Anda yang terpampang pada dinding akan memberikan semangat baru baik kepada pemilik maupun seluruh pelayan untuk memberikan pelayanan untuk konsumen, menjadikan batu loncatan untuk maju bersama.
  - Memberikan suatu pelatihan untuk memposisikan pelanggan sebagai subjek bisnis  
Shin Men Japanesse Resto memberlakukan kebijakan pelanggan sebagai subjek bisnis, dimana kebijakan tersebut bersifat luwes dan obyektif berdasar rasio. , misalnya pembeli yang kecewa dengan makanan dapat minta ganti atau tidak perlu bayar dan lainnya.

- Memberikan Daftar Pesanan Konsumen beserta Harga yang Harus Dibayarkan Konsumen  
Pelayan dapat mencetak hasil pesanan beserta harga yang harus dibayarkan lalu menyimpannya di meja makan konsumen.
- Menyiapkan makanan ringan untuk menunggu hidangan masakan  
Untuk mengantisipasi jengang waktu menunggu yang lama, maka Shin Men dapat mensiasatinya dengan memberikan makanan ringan yang tidak mengenyangkan terdiri dari berbagai pilihan makanan ringan dan adanya sistem isi ulang.
- Adanya tempat masak yang terbuka sehingga konsumen akan merasakan lebih *enjoy* yang akhirnya akan merasa waktu menunggu penyajian makanan tidak terasa lama
- Memberikan pembagian tugas yang terperinci  
Hal ini akan berguna untuk mengantisipasi ketidakpuasan konsumen mengenai ketepatan pelayan dalam memberikan makanan dan minuman konsumen.
- Mempertahankan kelezatan dan kesegaran makanan yang disajikan
- Mempertahankan menu makanan yang bervariasi
- Mempertahankan ketersediaan daftar menu makanan yang lengkap
- Mempertahankan suasana tempat makan yang nyaman
- Mempertahankan kebersihan dari tempat makan
- Mempertahankan kebersihan tempat sajian makanan jadi
- Mempertahankan kebersihan peralatan makan
- Mempertahankan promosi bagi pemegang member card, kartu kredit, adanya delivery services, dan penggunaan pertahankan penggunaan teknologi yang maju.

- Membuka usaha wedding catering
- Menawarkan paket-paket untuk acara besar (misalkan ultah)
- Menawarkan beberapa sajian entertainment
- Shin Men Japanese Resto sebaiknya bekerjasama dengan salah satu travel agent
- Shin Men Japanese Resto menjalankan pemasaran proaktif
- Shin Men Japanese Resto mendaftarkan produknya pada lembaga MUI.

## 6.2 Saran

Saran untuk Shin Men Japanese Resto Ciwalk :

- Sebaiknya Shin Men Japanese Resto mempertimbangkan usulan dari penulis untuk dapat bersaing dengan Gokana Teppan berdasarkan atas prioritas penanganan usulan.

Saran ditujukan untuk penelitian lebih lanjut adalah:

- Penelitian mengenai perilaku konsumen secara umum mengenai perkembangan bisnis restoran sebaiknya dilakukan.