

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih gerai pizza yang akan dikunjunginya
 - Pizza yang berisi daging (sisis, ham, smoked beef)
 - Menu makanan lain (sup, salad, pasta, kentang)
 - Menu minuman bersoda
 - Minuman segar (jus buah - buahan)
 - Memiliki ciri khas tersendiri (menu hanya terdapat di gerai tersebut)
 - Kesegaran produk yang terjamin (buah, sayuran, daging)
 - Terdapat penjelasan bahan-bahan yang digunakan dalam produk pada daftar menunya
 - Penampilan menu yang menarik (dalam bentuk gambar)
 - Penampilan produk yang menarik
 - Kebersihan makanan dan minuman
 - Adanya paket makanan
 - Adanya layanan antar (delivery service)
 - Kejelasan harga yang diberikan
 - Harga yang terjangkau untuk semua kalangan
 - Porsi yang sebanding dengan harga
 - Adanya program "*all u can eat*"
 - Potongan harga pada waktu tertentu
 - Lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum
 - Tempat parkir yang luas
 - Tempat parkir yang aman
 - Promosi melalui media elektronik

- Promosi melalui kartu kredit tertentu (*discount*)
 - Promosi bagi pelajar dan mahasiswa (*discount*)
 - Kesopanan karyawan
 - Pelayan yang cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
 - Penampilan pelayan yang melayani
 - Adanya area bebas merokok
 - Adanya hiburan (spt: televisi atau radio)
 - Memiliki sirkulasi udara yang baik
 - Kenyamanan tempat duduk
 - Kebersihan ruangan
 - Kebersihan alat-alat makan
 - Adanya tempat menunggu (untuk menunggu tempat kosong ataupun menunggu pesanan untuk dibawa pulang)
 - Penyajian makanan yang tepat waktu sesuai janji
 - Kecepatan proses pembayaran
 - Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan
2. Faktor yang menjadi kepuasan konsumen terhadap Papa Ron`s Pizza berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen
- Pizza yang berisi daging (sisis, ham, smoked beef)
 - Menu makanan lain (sup, salad, pasta, kentang)
 - Menu minuman bersoda
 - Minuman segar (jus buah-buahan)
 - Memiliki ciri khas tersendiri (menu hanya terdapat di gerai tsb)
 - Kesegaran produk yang terjamin (buah, sayuran, daging)
 - Terdapat penjelasan bahan-bahan yang digunakan dalam produk pada daftar menunya
 - Kebersihan makanan dan minuman
 - Adanya paket makanan
 - Adanya layanan antar (*delivery service*)
 - Harga yang terjangkau untuk semua kalangan

- Porsi yang sebanding dengan harga
 - Adanya program "All u can eat"
 - Potongan harga pada waktu tertentu
 - Lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum
 - Tempat parkir yang aman
 - Promosi melalui kartu kredit tertentu (*discount*)
 - Promosi bagi pelajar dan mahasiswa (*discount*)
 - Kesopanan karyawan
 - Pelayan yang cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
 - Penampilan pelayan yang melayani
 - Adanya area bebas merokok
 - Adanya hiburan (spt: televisi atau radio)
 - Memiliki sirkulasi udara yang baik
 - Kenyamanan tempat duduk
 - Kebersihan ruangan
 - Kebersihan alat-alat makan
 - Adanya tempat menunggu (untuk menunggu tempat kosong ataupun menunggu pesanan untuk dibawa pulang)
 - Kecepatan proses pembayaran
 - Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan
3. Faktor yang menjadi kekuatan dari Papa Ron`s Pizza:
- Memiliki ciri khas tersendiri
 - Kesegaran produk yang terjamin (buah, sayuran, daging)
 - Adanya program "all u can eat"
 - Menawarkan harga yang menarik
 - Promosi yang dilakukan sendiri (*discount*)
 - Promosi melalui kerjasama dengan pihak lain (*discount*)
 - Kualitas pelayanan yang baik
 - Kenyamanan pelanggan

- Terdapat penjelasan bahan-bahan yang digunakan dalam produk pada daftar menunya
4. Faktor yang menjadi kelemahan dari Papa Ron`s Pizza:
- Penampilan menu yang menarik (dalam bentuk gambar)
 - Penampilan produk yang menarik
 - Harga yang tercantum pada daftar menu sudah jelas (sudah termasuk pajak)
 - Lokasi yang strategis (dekat mall) & mudah dijangkau oleh kendaraan umum.
 - Tempat parkir yang luas
 - Promosi melalui media elektronik
 - Penyajian makanan tepat waktu sesuai janji
5. Faktor yang menjadi peluang dari Papa Ron`s Pizza:
- Pemasok dengan harga murah
 - Gaya hidup masyarakat saat ini
 - Kondisi pariwisata kota Bandung
 - Perubahan tingkat populasi
6. Faktor yang menjadi ancaman dari Papa Ron`s Pizza:
- Adanya gerai pizza baru yang lebih potensial
 - Terbatasnya jumlah pemasok
 - Kekuatan konsumen dalam menentukan harga
 - Adanya produk substitusi (pengganti)
 - Pesaing yang memiliki produk hampir sama dengan harga yang lebih murah
 - Inovasi yang dilakukan gerai pizza lain
 - Keadaan perekonomian (kenaikan BBM)

7. *Segmentation, targeting* dan *positioning* dari Papa Ron`s Pizza

Segmentation

- Jenis Kelamin: Pria dan wanita
- Usia : 9-16 th, 17-23 th, 24-30 th, 31-40 th, > 40 th
- Status: Sendiri (Single), memiliki pasangan, telah berkeluarga
- Pekerjaan: Pelajar/mahasiswa, karyawan swasta, pegawai negeri, wiraswastawan dan lainnya
- Domisili: Bandung timur, Bandung barat, Bandung selatan, Bandung utara, Lain-lain

Targeting

- Jenis Kelamin : Pria dan Wanita
- Usia : 17-23 th
- Status : Single dan memiliki pasangan
- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa dan karyawan swasta
- Domisili : Bandung Barat

Positioning

- Gerai pizza yang memiliki citarasa selera Indonesia.
- Satu-satunya gerai pizza yang memiliki program "*all u can eat*".
- Gerai pizza yang memiliki pizza yang rotinya renyah.

8. Faktor yang menjadi kelebihan maupun kekurangan Papa Ron`s dibandingkan dengan Pizza Hut

Kelebihan:

- Adanya program "*all u can eat*"
- Promosi bagi pelajar dan mahasiswa (*discount*)
- Harga yang terjangkau untuk semua kalangan

Kekurangan:

- Pizza yang berisi daging (sisis, ham, smoked beef)
- Menu makanan lain (sup, salad, pasta, kentang)
- Menu minuman bersoda
- Minuman segar (jus buah - buahan)

- Memiliki ciri khas tersendiri (menu hanya terdapat di gerai tersebut)
- Kesegaran produk yang terjamin (buah, sayuran, daging)
- Terdapat penjelasan bahan-bahan yang digunakan dalam produk pada daftar menunya
- Penampilan menu yang menarik (dalam bentuk gambar)
- Penampilan produk yang menarik
- Kebersihan makanan dan minuman
- Adanya paket makanan
- Adanya layanan antar (delivery service)
- Kejelasan harga yang diberikan
- Porsi yang sebanding dengan harga
- Potongan harga pada waktu tertentu
- Lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum
- Tempat parkir yang luas
- Tempat parkir yang aman
- Promosi melalui media elektronik
- Promosi melalui kartu kredit tertentu (discount)
- Kesopanan karyawan
- Pelayan yang cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
- Penampilan pelayan yang melayani
- Adanya area bebas merokok
- Adanya hiburan (spt: televisi atau radio)
- Memiliki sirkulasi udara yang baik
- Kenyamanan tempat duduk
- Kebersihan ruangan
- Kebersihan alat-alat makan
- Adanya tempat menunggu (untuk menunggu tempat kosong ataupun menunggu pesanan untuk dibawa pulang)
- Penyajian makanan yang tepat waktu sesuai janji
- Kecepatan proses pembayaran
- Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan

9. Usulan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualan dan agar Papa Ron`s lebih dikenal masyarakat berdasarkan bauran pemasaran 7P

➤ *Product*

- * Menambah variasi menu
- * Selalu menjaga kesegaran produk
- * Selalu melakukan inovasi dengan khas Papa Ron`s
- * Membuat desain menu yang lebih menarik dan unik
- * Memperbaiki penampilan produk yang sudah ada
- * Menyediakan gratis makanan/minuman apabila terjadi keterlambatan penyajian makanan sebagai permohonan maaf
- * Memperbanyak pizza yang berisi daging (sisis, ham, smoked beef)
- * Menambah menu minuman bersoda dan minuman segar (jus buah-buahan)
- * Memperbanyak pilihan paket makanan

➤ *Price*

- * Bekerjasama dengan lebih banyak pemasok
- * Selalu mengadakan evaluasi pasar secara berkala

➤ *Place*

- * Menyediakan tempat parkir yang luas dengan fasilitas jasa valet
- * Mendirikan cabang baru yang berada dekat dengan mall

➤ *Promotion*

- * Menawarkan paket untuk acara-acara besar (mis: ultah, rapat)
- * Bekerja sama dengan suatu agen perjalanan
- * Menawarkan member card (bonus kalender yang berisi discount selama 1 tahun)
- * Melakukan promosi melalui televisi (skala nasional)
- * Membagikan sampel gratis dalam upaya promosi
- * Bonus pada layanan antar (*delivery service*)

➤ *People*

- * Melakukan training secara intensif untuk meningkatkan produktifitas pelayanan yang ada

- * Mengadakan evaluasi antar karyawan
- *Physical Evidence*
 - * Menyediakan kotak untuk kritik dan saran bagi perusahaan
 - * Adanya tempat terbuka untuk atraksi masak pizza
 - * Memperjelas tempat area bebas merokok pada konsumen
 - * Menyediakan kursi yang lebih nyaman dan mengatur tata letak kursi dan meja
 - * Mempunyai tempat menunggu (untuk menunggu tempat kosong ataupun menunggu pesanan untuk dibawa pulang)
- *Process*
 - * Berusaha mempercepat waktu penyajian makanan

6.2 Saran

Saran untuk Papa Ron`s Pizza :

- Sebaiknya Papa Ron`s mempertimbangkan usulan dari yang ada agar dapat bersaing dengan Pizza Hut berdasarkan bauran pemasaran 7P yang ada.

Saran ditujukan untuk penelitian lebih lanjut adalah:

- Penelitian mengenai perilaku konsumen secara umum mengenai perkembangan bisnis pizza sebaiknya dilakukan.
- Sebaiknya pada penyebaran kuesioner awal diberikan pertanyaan umum saja, tidak harus dengan syarat sudah pernah makan di Pizza Hut maupun Papa Ron`s.
- Sebaiknya kuesioner penelitian yang dibuat lebih dapat menggali kebiasaan, kesukaan, dll konsumen dikaitkan dengan *positioning* Papa Ron`s yang sudah ada saat ini.