

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dengan pengolahan data yang dibuat dari semua penelitian yang dilakukan, maka jawaban dari perumusan masalah yang dibuat pada bab 1 dapat terjawab. Berikut adalah kesimpulan yang dari perumusan masalah :

1) Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih *cafe steak* yaitu :

- Buku menu yang menarik (dilengkapi dengan foto produk)
- Alternatif pembayaran (kartu kredit, debit atau tunai)
- Pilihan menu sehat (kadar kolesterol/ lemak rendah)
- Keanekaragaman jenis minuman
- Tempat yang strategis sehingga mudah dilihat konsumen
- Fasilitas musik
- Penataan hidangan yang menarik
- Ketepatan pelayan dalam memberikan makanan & minuman
- Kesesuaian harga dengan porsi
- Jaminan kehalalan
- Kejelasan nota pembayaran
- Tempat parkir yang memadai
- Jumlah meja dan kursi yang mencukupi
- Kejelasan papan nama
- *Interior cafe*
- Jumlah pelayan yang memadai
- Daging yang disajikan empuk
- Kebersihan *toilet*
- Proses pembayaran yang cepat (dari meminta *bill*-pembayaran)
- Adanya diskon pada waktu tertentu
- Adanya promosi melalui brosur

- Pengetahuan pelayan mengenai menu makanan & minuman
- Ketersediaan menu yang lengkap dengan daftar harga
- Kebersihan *wastafel*
- Kondisi minuman yang selalu *fresh* (juice)
- Ketepatan dalam perhitungan harga makanan
- Rasa yang enak
- Adanya paket hemat
- Kelengkapan alat makan (tisu, tusuk gigi, garpu, dll)
- Kebersihan *cafe* (meja, kursi, lantai)
- Kecepat-tanggapan pelayan dalam penerimaan *order*
- Kesesuaian harga dengan rasa
- Kebersihan makanan
- Kebersihan minuman
- Kecepatan penyajian makanan
- Tersedia *area* bebas rokok
- Kebersihan alat makan
- Keramahan pelayan dalam melayani
- Keanekaragaman jenis makanan
- Sirkulasi udara yang baik
- Kondisi bahan makanan yang selalu baru
- pelayanan & makanan sesuai dengan promosi
- Adanya fasilitas *internet*
- Ketersediaan bahan pelengkap, seperti sambal dan saos
- Kesiapan pelayan saat pelanggan membutuhkan
- Penjelasan mengenai menu yang ditawarkan

- 2) Apa yang menjadi *Segmentation, Targeting, dan Positioning Image Cafe?*
- Segmentasi : Konsumen yang berusia 18- 23 tahun
  - Targeting : Pekerjaan sebagai mahasiswa, yang mempunyai uang saku/ penghasilan Rp 1.000.000 – 2.000.000
  - Positioning : Konsumen yang mengeluarkan biaya dalam *range* Rp 20.000-35.000 per kali datang per orang
- 3) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada saat ini?

Tabel 5.1 Hasil Tingkat Kepuasan

No	Pernyataan	% tingkat kepuasan
1	Buku menu yang menarik (dilengkapi dengan foto produk)	65.75
2	Alternatif pembayaran (kartu kredit, debit atau tunai)	73.09
3	Pilihan menu sehat (kadar kolesterol/ lemak rendah)	88.55
4	Keanekaragaman jenis minuman	69.79
5	Tempat yang strategis sehingga mudah dilihat konsumen	93.99
6	Fasilitas musik	73.46
7	Penataan hidangan yang menarik	93.66
8	Ketepatan pelayan dalam memberikan makanan & minuman	90.19
9	Kesesuaian harga dengan porsi	88.42
10	Jaminan kehalalan	74.25
11	Kejelasan nota pembayaran	96.61
12	Tempat parkir yang memadai	72.62
13	Jumlah meja dan kursi yang mencukupi	85.12
14	Kejelasan papan nama	90.17
15	Interior cafe	87.15
16	Jumlah pelayan yang memadai	88.36
17	Daging yang disajikan empuk	86.07
18	Kebersihan toilet	74.61
19	Proses pembayaran yang cepat (dari meminta bill-pembayaran)	89.23
20	Adanya diskon pada waktu tertentu	77.21
21	Adanya promosi melalui brosur	67.40
22	Pengetahuan pelayan mengenai menu makanan & minuman	92.47
23	Ketersediaan menu yang lengkap dengan daftar harga	98.81
24	Kondisi minuman yang selalu fresh (juice)	88.53
25	Ketepatan dalam perhitungan harga makanan	93.53
26	Rasa yang enak	85.33
27	Adanya paket hemat	68.04
28	Kelengkapan alat makan (tisu, tusuk gigi, garpu, dll)	74.07
29	Kebersihan cafe (meja, kursi, lantai)	81.29
30	Kecepat-tanggapan pelayan dalam penerimaan order	89.71
31	Kesesuaian harga dengan rasa	80.69
32	Kebersihan makanan	88.57
33	Kebersihan minuman	88.97
34	Kecepatan penyajian makanan	83.30
35	Tersedia area bebas rokok	68.60
36	Kebersihan alat makan	91.55
37	Keramahan pelayan dalam melayani	94.17
38	Keanekaragaman jenis makanan	76.75
39	Sirkulasi udara yang baik	76.68
40	Kondisi bahan makanan yang selalu baru	83.83
41	pelayanan & makanan sesuai dengan promosi	82.90
42	Adanya fasilitas internet	71.01
43	Ketersediaan bahan pelengkap, seperti sambal dan saos	91.45
44	Kesiapan pelayan saat pelanggan membutuhkan	74.83
45	Penjelasan pada menu mengenai makanan&minuman yang ditawarkan	64.76

#### 4) Strategi pemasaran yang dapat diterapkan?

##### 1 Strategi *SO*

Strategi ini dibuat dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi yang diambil yaitu :

- Bekerja sama dengan Cipaganti *shuttle service – travel*.
- Pertahankan harga yang terjangkau
- Kualitas pelayanan dipertahankan
- Papan nama yang sekarang tetap digunakan
- Pertahankan gaya penyajian yang menarik
- Daftar harga tetap dicantumkan pada menu

##### 2 Strategi *ST*

Strategi ini dibuat dengan memanfaatkan peluang yang dimiliki untuk mengatasi kekurangan. Strategi yang diambil yaitu :

- Pertahankan kondisi minuman yang tetap *fresh*
- Pertahankan keempukan daging dan bahan makanan yang selalu baru
- Pertahankan kualitas rasa
- Perbanyak menu khas ala Image
- Pertahankan kebersihan *cafe*, makanan, minuman, alat makan
- Menaikkan harga dalam tingkat yang wajar
- Pertahankan kualitas pelayanan yang baik dari segala aspek
- Memperkecil porsi dengan harga tetap

##### 3 Strategi *WO*

Strategi ini dibuat dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman yang ada. Strategi yang diambil yaitu :

- Menyediakan alat pembayaran selain tunai
- Menambah menu sehat seperti *salad*
- Menyewa lahan parkir sekitar *cafe*

- Menyediakan fasilitas *internet*
- Melakukan berbagai macam promosi misalnya pembagian brosur

#### 4 Strategi *WT*

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif, merupakan taktik bertahan dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

- Daftarkan kehalalan pada MUI
- Melakukan berbagai macam promosi misalnya pembagian brosur
- Menyediakan paket hemat
- Adanya diskon pada jam tertentu
- Menambah menu minuman
- Membuat buku menu yang menarik dengan penjelasannya
- Menyediakan *smoking area*
- Menjaga kebersihan *toilet*

#### 5) Usulan perbaikan yang diberikan :

- Membuat buku menu yang menarik disesuaikan dengan target pasara mahasiswa, buku dibuat lengkap dengan foto dan penjelasan menu
- Membagi *area cafe* menjadi 2, lantai 1 *no smoking area* dan lantai 2 *smoking area*.
- Menambah jenis minuman
- Menyediakan paket hemat berdua dan berempat
- Melakukan promosi melalui brosur, yang dibagikan di kampus-kampus, dan di Cipaganti *shuttle service*, iklan di radio Ardan, 99'ers dan koran Tribun Jabar
- Bekerjasama dengan salah satu perusahaan *shuttle service - travel*
- Menyediakan fasilitas *internet*
- TV tidak perlu disediakan, fasilitas musik harus tetap hidup dengan lagu yang dipilih lebih dominant ke lagu pop dan R&B yang *up todate*

- Kebersihan toilet lebih dijaga dan lantai harus selalu dalam keadaan kering
- Menyediakan *bell* pada setiap meja
- Menanggulangi keterbatasan tempat parkir dengan cara membuat *happy hour* pada jam 10.00-14.00, menyewa lahan parkir di sekitar *Cafe*.
- Tusuk gigi disediakan pada setiap meja
- Kipas angin dan AC harus tetap menyala
- Daftarkan kehalalan pada MUI
- Menambah menu ala *Image*
- Hal yang perlu dipertahankan :
  - ✓ Kecepatan penyajian makanan
  - ✓ Kondisi makanan yang baru
  - ✓ Kualitas rasa
  - ✓ Daging yang empuk
  - ✓ Kondisi minuman yang *fresh*
  - ✓ Jumlah pelayan yang memadai
  - ✓ Kebersihan makanan dan minuman
  - ✓ Proses pembayaran yang cepat (dari meminta *bill*-pembayaran)
  - ✓ Kualitas pelayanan secara keseluruhan
  - ✓ Kejelasan papan nama
  - ✓ Ketersediaan bahan pelengkap, seperti sambal dan saos
  - ✓ Ketepatan dalam perhitungan harga makanan
  - ✓ Penataan hidangan yang menarik
  - ✓ Kejelasan nota pembayaran
  - ✓ Ketersediaan menu yang lengkap dengan daftar harga

## 6.2 Saran

### 6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Usulan yang dapat langsung diterapkan yaitu :

- ✓ Membagi *area cafe* menjadi 2, lantai 1 *no smoking area* dan lantai 2 *smoking area*.
- ✓ Melakukan promosi melalui brosur, yang dibagikan di kampus-kampus,
- ✓ TV tidak perlu disediakan, fasilitas musik harus tetap hidup dengan lagu yang dipilih lebih dominan ke lagu pop dan R&B yang *up todate*
- ✓ Kebersihan *toilet* lebih dijaga dan lantai harus selalu dalam keadaan kering
- ✓ Menanggulangi keterbatasan tempat parkir dengan cara membuat *happy hour* pada jam 10.00-14.00.
- ✓ Tusuk gigi disediakan pada setiap meja
- ✓ Kipas angin dan AC harus tetap menyala

### 6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

- Menanyakan pada responden mengenai signifikansi lahan parkir
- Penelitian mengenai perilaku konsumen secara umum mengenai perkembangan bisnis *cafe*.