

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka penulis menarik kesimpulan yakni :

1. Ada 29 variabel yang digunakan untuk menentukan persepsi konsumen yaitu :

- Ketersediaan menu makanan yang bervariasi
- Ketersediaan menu minuman yang bervariasi
- Ketersediaan fasilitas hiburan (alunan musik, televisi, dll)
- Ketersediaan diskon (potongan harga)
- Kebersihan sarana pendukung (*toilet, washtafel*, dll)
- Ketersediaan produk yang dipesan sesuai dengan daftar menu
- Ketersediaan paket hemat
- Ketersediaan promo pada saat tertentu (mis. natal, valentine, dll)
- Kesegaran makanan
- Kebersihan makanan
- Kebersihan ruang makan
- Kebersihan peralatan makan dan minum
- Ketersediaan ruang makan khusus *smoking area*
- Kenyamanan tempat duduk di ruang makan
- Keindahan interior ruangan
- Keindahan eksterior bangunan
- Keteraturan penataan ruang makan
- Sirkulasi udara dalam ruang makan
- Penerangan dalam ruang makan
- Kemudahan parkir kendaraan
- Kesesuaian harga dengan porsi menu makanan yang dipesan
- Kesesuaian harga dengan porsi menu minuman yang dipesan

- Kecepatan penyajian makanan setelah pemesanan
 - Kecepatan pelayan dalam melayani kebutuhan konsumen
 - Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen
 - Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
 - Keamanan kendaraan selama berada di areal tempat parkir café
 - Kesesuaian total pembelian yang harus dibayar dengan dengan menu makanan/minuman yang dipesan
 - Kesiediaan pihak café untuk menerima kritik dan saran dari konsumen
2. Berdasarkan hasil *Importance Perfomance Analysis* (IPA) 4 Kuadran, terdapat 1 butir pernyataan yang berada di kuadran *underact*, yaitu:
- Kebersihan sarana pendukung (*toilet, washtafel, dll*)
- dan 14 butir pernyataan yang berada di kuadran *maintain*, yaitu:
- Ketersediaan diskon (potongan harga)
 - Keindahan interior ruangan
 - Ketersediaan menu minuman yang bervariasi
 - Kebersihan makanan
 - Kesegaran makanan
 - Keindahan eksterior bangunan
 - Ketersediaan menu makanan yang bervariasi
 - Kebersihan ruang makan
 - Ketersediaan produk yang dipesan sesuai dengan daftar menu
 - Ketersediaan promo pada saat tertentu (mis. natal, valentine, dll)
 - Sirkulasi udara dalam ruang makan
 - Keteraturan penataan ruang makan
 - Penerangan dalam ruang makan
 - Ketersediaan fasilitas hiburan (alunan musik, televisi, dll)

3. Berdasarkan hasil analisis variansi (ANOVA), diperoleh 1 butir pernyataan yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan performansi antara *Cafe Eye 2 Eye*, *Cafe Atmosphere*, dan *Cafe Tomodachi*, yaitu pernyataan mengenai penerangan dalam ruang makan. Sedangkan 28 pernyataan lainnya menyatakan terdapat perbedaan performansi antara *Cafe Eye 2 Eye*, *Cafe Atmosphere*, dan *Cafe Tomodachi*.
4. Berdasarkan hasil Uji Duncan peringkat *Cafe Eye 2 Eye* berada pada peringkat ke 3 diantara para pesaingnya, dan *Cafe Eye 2 Eye* berbeda signifikan terhadap para pesaingnya.
5. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) 6 Kuadran, diketahui terdapat 14 variabel yang berada pada kuadran mutlak tertinggal, yaitu:
 - Ketersediaan menu makanan yang bervariasi
 - Ketersediaan menu minuman yang bervariasi
 - Ketersediaan fasilitas hiburan (alunan musik, televisi, dll)
 - Ketersediaan diskon (potongan harga)
 - Kebersihan sarana pendukung (*toilet, washtafel*, dll)
 - Ketersediaan produk yang dipesan sesuai dengan daftar menu
 - Ketersediaan promo pada saat tertentu (mis. Natal, valentine, dll)
 - Kesegaran makanan
 - Kebersihan makanan
 - Kebersihan ruang makan
 - Keindahan interior ruangan
 - Keindahan eksterior ruangan
 - Keteraturan penataan ruang makan
 - Sirkulasi udara dalam ruang makandan terdapat 1 variabel yang berada pada kuadran bersaing, yaitu:
 - Penerangan dalam ruang makan

6. Usulan yang diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen pada *Cafe Eye 2 Eye*, yaitu :

- Sebaiknya dilakukan perbaikan terhadap posisi *jet shower* yang berada di sebelah kiri ke sebelah kanan.
- Mempekerjakan petugas kebersihan yang khusus untuk menangani kebersihan *toilet* dan *washtafel*.
- Sebaiknya mengisi form pengecekan toilet dan washtafel setiap selesai membersihkan untuk memastikan tidak ada yang terlewatkan.
- Sebaiknya pelayan yang membersihkan meja makan dan yang mengantarkan makanan dibedakan.
- Pelayan yang membersihkan meja makan juga sebaiknya membersihkan lantai.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* menambah menu makanan dengan menciptakan menu baru ala *Eye 2 Eye* atau membuat variasi menu baru.
- Memperbanyak menu *Indonesian Cuisine* dan *dessert* (hidangan penutup) seperti *cakes*, *ice cream* dan *pastries*.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* menambah menu minuman dengan berbagai jenis *wine* dan variasi *cocktails*.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* membuat menu-menu spesial untuk hari-hari tertentu.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* selalu memutar musik atau video musik untuk diperdengarkan oleh pengunjung setiap saat.
- Sebaiknya disediakan fasilitas karaoke pada *event-event* tertentu.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* menyediakan beberapa permainan seperti catur, dan kartu.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* menampilkan *live music* setiap malam kecuali hari kamis.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* memberikan diskon *all item* bagi pengguna kartu kredit yang bekerjasama dengan pihak café.

- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* menyediakan promo pada saat tertentu, misalnya pada saat valentine tersedia paket hemat berdua atau paket hemat sekeluarga pada saat natal dan tahun baru.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* mengadakan program *happy hour* misalnya pada hari senin hingga jumat pada pukul 14.00 hingga 17.00.
- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* selalu mengadakan plubikasi setiap diadakannya promo dengan membagikan brosur dan memuat di media cetak.
- Bahan makanan terutama sayur sebaiknya selalu disimpan di lemari pendingin. Penyimpanan sayur sebaiknya tidak melebihi 3 hari untuk menjaga kesegarannya.
- Untuk salad (salad beku) dan daging, sebaiknya selalu disimpan dalam *freezer* dalam keadaan tertutup, jika tidak digunakan, untuk menjaga kesegarannya.
- Jika menggunakan bahan makanan yang sudah bermalam sebaiknya dicicipi terlebih dahulu apakah rasa makan mengalami perubahan atau tidak.
- Sebaiknya beras dan sayuran yang akan digunakan dipastikan telah dicuci dengan bersih.
- Sebaiknya setiap malam sesudah jam operasi berakhir dilakukan pengecekan dan pencatatan terhadap jumlah bahan yang dibutuhkan untuk beberapa hari kemudian.
- Ketidakterediaan menu sebaiknya diinformasikan dengan mencantumkannya dalam daftar menu.
- Sebaiknya interior ruangan diperindah lagi dengan menambahkan tanaman2 hias dan lilin meja.
- Sebaiknya lukisan yang terdapat di dinding-dinding diganti setiap bulan.
- Sebaiknya meja makan yang berada di *smoking area* diganti dengan ukuran yang sesuai dengan sofa yang digunakan.

- Sebaiknya *Cafe Eye 2 Eye* melakukan pengecatan kembali terhadap bangunannya.
- Sebaiknya penataan dilakukan dengan mengelompokkan meja makan yang berkapasitas sama pada satu daerah.
- Untuk mencegah lembabnya udara pada saat hujan turun, sebaiknya diberi pendingin ruangan pada daerah *smoring area* selalu dinyalakan
- Sebaiknya lampu-lampu di daerah *non-smoking area* dinyalakan pada siang hari.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, sebaiknya pihak perusahaan dapat merealisasikan usulan-usulan yang telah diberikan untuk meningkatkan persepsi *Cafe Eye 2 Eye* di mata para pelanggannya.

6.2.2 Saran Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap *Cafe Eye 2 Eye* mengenai realisasi usulan yang telah dilaksanakan.