

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih mie ramen adalah adalah :

- ❖ Variasi jenis Mie Ramen yang ditawarkan
- ❖ Variasi jenis minuman yang ditawarkan
- ❖ Makanan atau minuman yang ditawarkan higienis
- ❖ Kenikmatan rasa makanan yang disajikan
- ❖ Kenikmatan rasa minuman yang disajikan
- ❖ Kerapihan dan keseragaman pegawai dalam berpakaian
- ❖ Keramahan pegawai terhadap pengunjung
- ❖ Pegawai yang komunikatif terhadap pengunjung
- ❖ Pengetahuan pegawai tentang menu makanan dan minuman yang ditawarkan
- ❖ Kecepatan waktu pelayanan untuk pemesanan menu
- ❖ Kebersihan toilet
- ❖ Kebersihan wastafel
- ❖ Desain interior ruangan

2. Hasil dari hipotesis ketidakpuasan yakni sebagai berikut :

Pernyataan dianggap tolak H_0 jika nilai performasi lebih kecil dibandingkan dengan tingkat kepentingan sehingga diperoleh kesimpulan konsumen tidak puas.

- Variabel 1 : Variasi jenis Mie Ramen yang ditawarkan
- Variabel 3 : Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan
- Variabel 5 : Kesegaran manu yang disajikan
- Variabel 6 : Makanan dan minuman yang disajikan higienis
- Variabel 9 : Kenikmatan rasa makanan yang disajikan

- Variabel 10 : Kenikmatan rasa minuman yang disajikan
- Variabel 13 : Harga yang tercantum pada menu sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan
- Variabel 14 : Harga yang tercantum pada menu lengkap dan jelas dengan keterangan biaya pajak
- Variabel 17 : Harga yang pantas untuk makanan yang ditawarkan
- Variabel 18 : Harga yang pantas untuk minuman yang ditawarkan
- Variabel 19 : Kejelasan papan nama restoran di pinggir jalan raya
- Variabel 23 : Promosi melalui potongan harga voucher
- Variabel 24 : Promosi melalui potongan harga dengan kartu pelajar atau kartu mahasiswa
- Variabel 25 : Promosi melalui social media (twitter)
- Variabel 26 : Kerapihan dan keseragaman pegawai dalam berpakaian
- Variabel 27 : Keramahan pegawai terhadap pengunjung
- Variabel 30 : Kecepatan waktu pelayanan untuk pemesanan menu
- Variabel 33: Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit dan secara debit
- Variabel 38 : Lokasi parkir kendaraan yang aman
- Variabel 39 : Kebersihan Toilet
- Variabel 40 : Kebersihan wastafel
- Variabel 42 : Desain interior ruangan
- Variabel 43 : Kenyamanan meja dan kursi

3. Hal-hal yang dipentingkan dari tingkat kepentingan Kuma Ramen Cipaganti adalah :

- ❖ Variasi jenis Mie Ramen yang ditawarkan
- ❖ Kesegaran menu yang disajikan
- ❖ Makanan dan minuman yang disajikan higienis
- ❖ Kehalalan makanan yang ditawarkan
- ❖ Kenikmatan rasa makanan dan minuman yang disajikan

- ❖ Penampilan makanan dan minuman yang ditawarkan
 - ❖ Harga yang tercantum pada menu sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan
 - ❖ Harga yang pantas untuk makanan dan minuman yang ditawarkan
 - ❖ Promosi melalui potongan harga dengan kartu pelajar atau kartu mahasiswa
 - ❖ Promosi melalui sosial media *online* (*twitter*)
 - ❖ Kerapihan dan keseragaman pegawai dalam berpakaian
 - ❖ Keramahan pegawai terhadap pengunjung
 - ❖ Pengetahuan pegawai tentang menu makanan dan minuman yang ditawarkan
 - ❖ Kecepatan waktu pelayanan untuk pemesanan menu
 - ❖ Ketepatan penghitungan pembayaran pemesanan
 - ❖ Lokasi parkir kendaraan yang aman
 - ❖ Kebersihan toilet
 - ❖ Desain interior ruangan
 - ❖ Kenyamanan meja dan kursi
4. Hal-hal yang diprioritaskan dari tingkat performansi dari Kuma Ramen Cipaganti adalah :
- ❖ Variasi tingkat kepedasan kuah mie ramen yang ditawarkan
 - ❖ Kesegaran menu yang disajikan
 - ❖ Makanan dan minuman yang disajikan higienis
 - ❖ Kehalalan makanan dan minuman yang ditawarkan
 - ❖ Kenikmatan rasa minuman yang disajikan
 - ❖ Penampilan makanan dan minuman yang ditawarkan
 - ❖ Kemasan menarik bila produk dibawa pulang
 - ❖ Harga yang tercantum pada menu sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan
 - ❖ Kesesuaian jumlah kembalian pembayaran

- ❖ Harga bersaing dengan restoran lain sejenis
- ❖ Lokasi restoran yang dilalui kendaraan umum
- ❖ Promosi melalui sosial media *online (twitter)*
- ❖ Keramahan pegawai terhadap pengunjung
- ❖ Pegawai yang komunikatif terhadap pengunjung
- ❖ Pengetahuan pegawai tentang menu makanan dan minuman yang ditawarkan
- ❖ Kecepatan waktu pelayanan untuk pemesanan menu
- ❖ Ketepatan menu pesanan yang datang
- ❖ Kecepatan proses pembayaran
- ❖ Ketepatan penghitungan pembayaran pemesanan
- ❖ Penerangan (pencahayaan) ruangan
- ❖ Temperatur ruangan yang nyaman
- ❖ Kebersihan wastafel
- ❖ Desain interior ruangan
- ❖ Ketersediaan televisi bagi pengunjung
- ❖ Ketersediaan lagu (musik) di dalam ruangan restoran

5. Keunggulan dan Kelemahan Kuma Ramen Cipaganti :

- ❖ Keunggulan Kuma Ramen Cipaganti adalah sebagai berikut :
 - Lokasi parkir kendaraan yang aman
 - Harga yang tercantum pada menu sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan
 - Penampilan makanan dan minuman yang ditawarkan
 - Variasi jenis makanan lain yang ditawarkan
 - Promosi melalui sosial media *online (twitter)*
 - Kenyamanan meja dan kursi
 - Ketersediaan lagu (musik) di dalam ruangan restoran
 - Lokasi restoran yang dilalui kendaraan umum
 - Pengetahuan pegawai tentang menu makanan dan minuman yang ditawarkan

- Kecepatan waktu pelayanan untuk pemesanan menu
- Ketersediaan televisi bagi pengunjung
- Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit dan secara debit
- Harga yang tercantum pada menu lengkap dan jelas dengan keterangan biaya pajak
- Kehalalan makanan dan minuman yang ditawarkan
- Kesesuaian jumlah kembalian pembayaran
- Variasi jenis minuman yang ditawarkan
- Ketepatan penghitungan pembayaran pemesanan
- Desain interior ruangan
- Harga bersaing dengan restoran lain sejenis
- Harga yang pantas untuk makanan dan minuman yang ditawarkan
- Makanan dan minuman yang disajikan higienis
- Ketepatan menu pesanan yang datang
- Pegawai yang komunikatif terhadap pengunjung
- Kecepatan proses pembayaran
- Keramahan pegawai terhadap pengunjung
- Kerapihan dan keseragaman pegawai dalam berpakaian
- Variasi jenis Mie Ramen yang ditawarkan
- Ketersediaan jasa pengantaran (*delivery*)
- Kenikmatan rasa minuman yang disajikan
- Penerangan (pencahayaan ruangan)
- Kesegaran menu yang disajikan
- Kejelasan papan nama restoran di pinggir jalan raya
- ❖ Kelemahan Kuma Ramen Cipaganti adalah sebagai berikut :
 - Kenikmatan rasa makanan yang disajikan
 - Melakukan penyebaran pamflet, brosur dan spanduk
 - Kebersihan wastafel
 - Promosi melalui potongan harga voucher
 - Lokasi restoran yang berada di pinggir jalan raya
 - Desain eksterior ruangan

- Variasi tingkat kepedasan kuah mie ramen yang ditawarkan
- Promosi melalui potongan harga dengan kartu pelajar atau kartu mahasiswa
- Temperatur ruangan yang nyaman
- Kemasan menarik bila produk dibawa pulang
- Kebersihan toilet

6. *Segmentation, Targetting dan Positioning*

- Segmentasi

1. Status pekerjaan : Pelajar dan mahasiswa
2. biaya per porsi mie ramen : Rp. 25.500 – Rp. 30.000
3. Sumber informasi dari teman-teman dan media radio
4. Domisili Bandung : Bandung Barat dan Bandung Utara

- Targetting

Target Pasar yang dibidik dalam penjualan mie ramen pada Restoran Kuma Ramen Cipaganti berdasarkan dari data kuesioner adalah sebagai berikut:

- Status Pekerjaan : Target pasar yang ingin diraih oleh Kuma Ramen dalam hal status pekerjaan adalah mahasiswa. Hal ini berdasarkan dari hasil kuesioner yang menyatakan konsumen mahasiswa sebesar 47 % dan dikombinasikan dengan hasil wawancara dengan pihak restoran yang ingin membidik target pasar konsumen yakni mahasiswa.
- Domisili : Sesuai dengan keberadaan area Kuma Ramen yang memposisikan dirinya di tengah-tengah Kota Bandung maka sebenarnya cakupan domisili untuk konsumen adalah wilayah Bandung Utara dan Bandung Barat.

- *Positioning*

Berdasarkan data yang diperoleh, maka Kuma Ramen Cipaganti merupakan restoran mie ramen yang menyediakan menu mie ramen yang orisinil dengan bahan baku yang impor dan varian tingkat kepedasan sesuai selera konsumen. Hal ini juga dapat

dilihat dari keunggulan Kuma Ramen Cipaganti sebagai restoran mie ramen yang menyediakan menu mie ramen yang variatif bagi para konsumen karena disertai dengan kualitas yang baik, serta penempatan lokasi restoran yang berada di area keramaian dan sekitar pool Travel Cipaganti serta menu yang ditawarkan juga ditujukan untuk para mahasiswa dan pelajar.

7. Usulan Berdasarkan prioritas perbaikan :

1. Produk

Usulan yang diberikan untuk produk adalah menawarkan bermacam-macam varian menu mie ramen dengan harga yang terjangkau bagi konsumen. Selain itu memperhatikan kenikmatan menu yang ditawarkan agar sesuai dengan selera konsumen.

2. Harga

Usulan yang diberikan untuk harga adalah dapat bersaingnya harga menu mie ramen dengan restoran mie ramen yang lain dengan mencari distributor yang tepat serta melakukan diskon/potongan harga dalam membeli.

3. Tempat

Usulan yang diberikan untuk tempat dengan memperluas area parkir karena terletak di pinggir jalan raya.

4. Promosi

Dalam hal promosi diberikan usulan untuk memasang iklan di media elektronik (radio) dan memasang papan nama dipinggir jalan.

5. People

Dalam hal *People* diberikan usulan untuk memberikan pelatihan bagi para karyawan dalam mengenal menu mie ramen dan cara yang baik melayani pelanggan.

6. Physical Evidence

Dalam hal *Physical Evidence* diberikan usulan untuk menjaga kebersihan, kerapihan, serta memperhatikan suhu ruangan agar tetap

sejuk. Selain itu memberikan kejelasan nama restoran juga diusulkan dalam penelitian ini.

7. Proses

Usulan yang bersangkutan dengan proses yaitu melatih kasir dalam menghitung biaya-biaya dalam melayani konsumen agar tidak terjadi kesalahan.

6.2 Saran Perbaikan

Bagi Kuma Ramen

- Melakukan penjadwalan yang baik untuk persediaan bahan baku mie ramen agar persediaan bahan baku mie ramen tetap tersedia.
- Melakukan seleksi yang ketat pada penyeleksian chef agar penyajian mie ramen tetap terjaga kualitasnya.

Bagi Penelitian Selanjutnya

- Melakukan Penelitian survey mengenai saus dan bumbu mie ramen yang digunakan.
- Melakukan penelitian yang mengarah pada peningkatan penjualan dengan menambahkan segmen baru yaitu segmen keluarga.
- Melakukan penelitian mengenai penentuan jam untuk paket hemat di Kuma Ramen.