

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang dinilai penting oleh konsumen ketika melakukan pemilihan restoran adalah :
 - Rasa makanan
 - Kualitas bahan makanan yang baik
 - Kebersihan makanan
 - Kebersihan minuman
 - Kesesuaian harga minuman dengan kepuasan yang didapat
 - Kebersihan restoran
 - Kebersihan WC
 - Luasnya area tempat parkir
 - Suhu di dalam restoran yang sejuk
 - Keramahan pelayan restoran
 - Kesopanan pelayan restoran
 - Kecepatan makanan datang
 - *Discount* dengan menggunakan kartu kredit
 - Jam operasional restoran dari pukul 08.00-22.00 pada hari libur 2
2. Restoran Spring Heaven, apabila dibandingkan dengan Duck King dan Eastern memiliki keunggulan dalam hal :
 - Kualitas bahan makanan yang baik
 - Kebersihan makanan
 - Kebersihan minuman
 - Kebersihan restoran
 - Keramahan pelayan restoran
 - Kecepatan makanan datang
 - *Discount* dengan menggunakan kartu kredit

3. Apabila dibandingkan dengan restoran pesaing, yaitu Duck King dan Eastern, restoran Spring Heaven memiliki kekurangan dalam hal :
 - Rasa makanan
 - Kebersihan WC
 - Luasnya area tempat parkir
4. Tingkat kepuasan para konsumen terhadap 30 variabel yang diteliti pada restoran Spring Heaven adalah konsumen sudah merasa puas. Hal ini dapat dilihat pada **tabel 5.7** pada bab 5.
5. Strategi yang dapat diupayakan oleh restoran Spring Heaven agar dapat meningkatkan penjualannya adalah :
 - ❖ Strategi umum :
 - Memilih pemasok dengan harga terendah, namun tetap memperhatikan kualitas bahan baku
 - Menjalankan berbagai kebijakan-kebijakan tertentu yang bertujuan untuk memanjakan konsumen dan membuat konsumen puasContohnya :
 - ✓ Memberikan *welcome snack* dan *welcome drink* pada konsumen ketika konsumen datang.
 - ✓ Satu (1) pelayan harus selalu mengawasi satu (1) atau dua (2) meja, dan tidak meninggalkan konsumen.
 - Memberikan berbagai macam program yang bertujuan menarik konsumenContohnya :
 - ✓ Memberikan *discount* khusus langsung pada pelanggan yang mengunjungi restoran di hari-hari biasa di luar hari libur (hari Senin-Jumat).
 - ✓ Menyediakan makan pagi (dim sum) pada pagi hari dengan harga khusus.

- Menciptakan berbagai hal baru agar konsumen tidak merasa bosan
Contohnya :
 - ✓ Menciptakan menu baru dan memberikan *free sample* pada menu baru tersebut.
 - ✓ Membuat program-program yang menarik, misalnya untuk pembelian di atas Rp 500ribu rupiah, maka konsumen akan mendapatkan menu gratis tertentu yang memiliki range harga antara Rp 50ribu s/d 100ribu rupiah. Program ini juga berguna untuk memperkenalkan berbagai menu-menu yang jarang dipesan.
- Cari pemasok dengan harga terendah
- Melakukan promosi yang lebih banyak agar masyarakat mengetahui tentang letak dan menu yang ada di restoran Spring Heaven
- Seringkali melakukan promosi agar lebih banyak orang mengetahui keberadaan restoran
- Menyediakan menu yang umumnya disukai konsumen
- ❖ Prioritas perbaikan :
 - Prioritas perbaikan 1
 - ✓ Rasa makanan yang disediakan
 - ✓ Kebersihan WC
 - ✓ Luasnya area tempat parkir
 - Prioritas perbaikan 3
 - ✓ Kualitas bahan makanan yang baik
 - ✓ Kebersihan minuman
 - Prioritas perbaikan 4
 - ✓ Penataan makanan yang menarik
 - ✓ Kesesuaian harga makanan dengan ukuran porsi yang didapat

- Prioritas perbaikan 5
 - ✓ Banyaknya jenis minuman
 - ✓ Tampilan menu yang menarik dan jelas
 - ✓ Penataan meja yang rapi
- Prioritas perbaikan 6
 - ✓ Kecekatan pelayan restoran dalam memberikan pelayanan (inisiatif pelayan s/d kecepatan memenuhi permintaan konsumen)
- Prioritas perbaikan 8
 - ✓ Kesesuaian harga minuman dengan kepuasan yang didapat
 - ✓ Suhu di dalam restoran yang sejuk
 - ✓ Kesopanan pelayan restoran
 - ✓ Restoran memiliki jam operasional 08.00-22.00 pada hari libur
- Prioritas perbaikan 9
 - ✓ Kebersihan makanan
 - ✓ Kebersihan restoran
 - ✓ Keramahan pelayan restoran
 - ✓ Kecepatan makanan datang
 - ✓ *Discount* dengan menggunakan kartu kredit
- Prioritas perbaikan 10
 - ✓ Desain piring sajian yang menarik
- Prioritas perbaikan 11
 - ✓ Penampilan minuman yang menarik
 - ✓ Dekorasi interior restoran
 - ✓ Pengetahuan pelayan mengenai menu yang disediakan
 - ✓ Kemudahan proses pemesanan makanan dan minuman
 - ✓ Restoran memiliki jam operasional 08.00-14.00 dan 16.00-22.00 pada hari biasa
- Prioritas perbaikan 12
 - ✓ Adanya *smoking* dan *non-smoking area*

- ✓ Penampilan pelayan restoran
- ✓ Ketika *customer* datang, disambut dengan ramah oleh pelayan restoran

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran bagi restoran Spring Heaven, yaitu :

- dapat diteliti mengenai segmen konsumen (kalangan bawah/menengah/atas), dan juga meneliti asal responden (tempat tinggal) karena penghuni apartemen Setiabudi yang letaknya ada di sebelah restoran dapat menjadi konsumen potensial.