

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Variabel – variabel yang dipilih atau yang dianggap penting dalam memilih toko roti adalah :
  - Kebersihan roti yang ditawarkan(dilihat dari penampakan roti)
  - Rasa roti yang ditawarkan
  - Variasi bentuk roti yang ditawarkan (fresh/tidak)
  - Variasi jenis roti (roti tawar, roti isi, tart,dll)
  - Variasi isi roti (cokalt, keju,dll)
  - Harga roti yang sesuai dengan ukuran roti(besar/kecil roti)
  - Harga yang sesuai dengan rasa roti
  - Adanya diskon mulai sore hari
  - Lokasi toko roti strategis (di mall)
  - Kerapihan penataan roti di etalase
  - Sirkulasi udara yang baik
  - Desain interior menarik
  - Penerangan yang baik
  - Kebersihan ruangan toko roti
  - Temperatur udara diruangan toko roti
  - Kebersihan WC
  - Kebersihan Wastafel
  - Adanya lagu (musik) didalam toko
  - Kenyamanan tempat duduk untuk makan ditempat
  - Banyaknya tempat duduk untuk menunggu
  - Keramahan pelatan dalam melayani konsumen

- Pelayannya berpenampilan menarik
- Pelayannya memakai seragam
- Jumlah pelayan yang memadai
- Kemampuan komunikasi pelayan
- Ketanggapan pelayan dalam melayani pelanggan
- Pengetahuan pelayan akan jenis dan rasa roti yang dijual
- Proses pembayaran yang cepat
- Proses pembayaran yang tepat
- Proses pembungkusan yang cepat
- Proses pembungkusan yang rapi
- Terdapat pilihan pembayaran yang lain (depit, kredit, dll)

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil:

No	Variabel	Tingkat Kepuasan			
		STPU	TPU	PU	SPU
1	Kebersihan roti yang ditawarkan (dilihat dari penampilan roti)	1%	14%	56%	29%
2	Rasa roti yang ditawarkan	4%	23%	47%	26%
3	Variasi bentuk roti yang ditawarkan	5%	18%	45%	32%
4	Kondisi roti yang ditawarkan (fresh/tidak)	1%	15%	40%	44%
5	Variasi jenis roti (roti tawar, roti isi, tart, dll)	5%	21%	51%	24%
6	Variasi isi roti (coklat, keju, dll)	2%	15%	58%	25%
7	Harga roti yang sesuai dengan ukuran roti (besar/kecil roti)	5%	22%	38%	35%
8	Harga yang sesuai dengan rasa roti	3%	14%	58%	25%
11	Kerapihan penataan roti di etalase	2%	17%	44%	37%
12	Sirkulasi udara yang baik	2%	12%	47%	39%
13	Desain interior menarik	5%	20%	52%	24%
14	Penerangan yang baik	1%	9%	46%	44%
15	Kebersihan ruangan toko roti	0%	3%	63%	35%
16	Temperatur udara diruangan toko roti	0%	12%	66%	22%
20	Kenyamanan tempat duduk untuk makan ditempat	4%	23%	61%	13%
21	Banyaknya tempat duduk untuk menunggu	9%	27%	51%	13%

22	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	2%	12%	54%	33%
23	Pelayannya berpenampilan menarik	5%	25%	64%	6%
25	Jumlah pelayan yang memadai	3%	6%	63%	28%
26	Kemampuan komunikasi pelayan	1%	12%	65%	22%
27	Ketanggapan pelayan dalam melayani pelanggan	1%	14%	62%	24%
28	Pengetahuan pelayan akan jenis dan rasa roti yang dijual	0%	14%	45%	42%
29	Proses pembayaran yang cepat	0%	7%	71%	22%
30	Proses pembayaran yang tepat	1%	15%	55%	30%
31	Proses pembungkusan yang cepat	2%	17%	58%	23%
32	Proses pembungkusan yang rapi	0%	6%	59%	35%

3. Kelebihan dan kelemahan yang dimiliki toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil dibandingkan dengan pesaingnya :

- Keunggulan variabel:
  - Rasa roti yang ditawarkan
  - Variasi bentuk roti yang ditawarkan
  - Kondisi roti yang ditawarkan (fresh/tidak)
  - Variasi isi roti (coklat, keju, dll)
  - Harga roti yang sesuai dengan ukuran roti(besar/kecil roti)
  - Penerangan yang baik
  - Kemampuan komunikasi pelayan
  - Pengetahuan pelayan akan jenis dan rasa roti yang dijual
  - Proses pembungkusan yang rapi
- Kelemahan variabel:
  - Kebersihan roti yang ditawarkan(dilihat dari penampilan roti)
  - Variasi jenis roti (roti tawar, roti isi, tart,dll)
  - Harga roti yang sesuai dengan ukuran roti(besar/kecil roti)
  - Harga yang sesuai dengan rasa roti
  - Kerapihan penataan roti di etalase
  - Desain interior menarik

- Kebersihan ruangan toko roti
- Temperatur udara diruangan toko roti
- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
- Pelayannya berpenampilan menarik
- Jumlah pelayan yang memadai
- Ketanggapan pelayan dalam melayani pelanggan
- Proses pembayaran yang cepat
- Proses pembayaran yang tepat
- Proses pembungkusan yang cepat

4. Target pasar dari toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil:

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat, bahwa target konsumen dari toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil adalah wanita yang berusia 20th – 40th yang memiliki profesi sebagai karyawan, wiraswasta, dan ibu rumah tangga. Dan yang berpenghasilan sekitar Rp 2juta – Rp 5juta. Biasanya tujuan membeli roti adalah untuk keluarga, oleh-oleh, arisan, dan lain-lain.

5. Strategi persaingan yang seperti apa yang harus dilakukan toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil agar dapat meningkatkan omzet nya adalah, dengan cara melakukan prioritas perbaikan sebagai berikut:

- Prioritas ke 1 → Ketanggapan pelayan dalam melayani pelanggan
- Prioritas ke 2 → - Variasi jenis roti (roti tawar, roti isi, tart, dll)
  - Pelayannya berpenampilan menarik
  - Proses pembungkusan yang cepat dan rapi
- Prioritas ke 3 → Jumlah pelayan yang memadai
- Prioritas ke 4 → - Kebersihan roti yang ditawarkan (dilihat dari penampilan roti)
  - Proses pembayaran yang tepat dan cepat

- Prioritas ke 5 → - Harga roti yang sesuai dengan rasa roti dan ukuran roti (besar/kecil roti)  
- Desain interior menarik
- Prioritas ke 6 → Temperatur udara diruangan toko roti
- Prioritas ke 7 → Kebersihan ruangan toko roti
- Prioritas ke 8 → Kemampuan komunikasi dan keramahan pelayan dalam melayani konsumen
- Prioritas ke 9 → - Variasi bentuk roti yang ditawarkan  
- Variasi isi roti (coklat, keju,dll)

## 6.2 Saran

Saran untuk penelitian lebih lanjut:

- Penulis menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk meneliti mengenai strategi bersaing yang dilakukan oleh toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil telah efisien.
- Penulis menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Servqual agar dapat mengetahui apakah toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil telah sesuai dengan keinginan konsumen.
- Penulis menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji hipotesis 3 rata-rata untuk membandingkan performansi atau kinerja ketiga toko roti.
- Penulis menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memasukan variabel sales atau penjual roti keliling, karena pada penelitian yang sekarang variabel tersebut tidak ada.