

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengolahan hasil penyebaran kuesioner, terdapat 32 variabel yang belum dapat memuaskan konsumen, yaitu :

- Variabel 1 : Kesesuaian harga dengan porsi makanan yang diberikan
- Variabel 2 : Kesesuaian harga dengan porsi minuman yang diberikan
- Variabel 3 : Ketersediaan potongan harga atau diskon pada event tertentu
- Variabel 4 : Kebersihan dari makanan dan minuman yang disajikan
- Variabel 5 : Kesesuaian rasa makanan dan minuman dengan keinginan konsumen
- Variabel 6 : Keterjangkauan harga makanan yang diberikan
- Variabel 7 : Keterjangkauan harga minuman yang diberikan
- Variabel 8 : Kebersihan dari peralatan minum dan makan
- Variabel 9 : Ketersediaan fasilitas hiburan yang menarik (seperti *music live*, internet *hot spot*, dll)
- Variabel 10 : Kebersihan dari ruang makan
- Variabel 11 : Ketersediaan pilihan menu makanan yang bervariasi
- Variabel 13 : Ketersediaan tempat parkir yang luas
- Variabel 14 : Kenyamanan suasana di dalam ruang makan
- Variabel 15 : Ketersediaan pilihan tempat duduk yang variatif (*indoor*, *outdoor*, smoking area, dll)
- Variabel 16 : Kebersihan fasilitas pendukung lainnya (seperti kamar mandi, washtafel, dll)
- Variabel 17 : Keindahan design interior ruangan
- Variabel 18 : Keindahan design eksterior ruangan

- Variabel 19 : Kemenarikan dari seragam pelayan
 - Variabel 20 : Keindahan penampilan dari makanan atau minuman yang dipesan
 - Variabel 21 : Ketrampilan pelayan dalam menyajikan menu pesanan konsumen
 - Variabel 22 : Kecepatan pelayan saat menyajikan makanan dan minuman
 - Variabel 23 : Kecepatan pelayan saat melakukan transaksi pembayaran
 - Variabel 24 : Kesopanan pelayan saat melayani konsumen
 - Variabel 25 : Keramahan pelayan saat melayani konsumen
 - Variabel 26 : Keamanan kendaraan selama berada di tempat parkir
 - Variabel 27 : Keamanan barang konsumen selama berada di ruang makan
 - Variabel 28 : Kemudahan konsumen untuk menjangkau lokasi cafe (tempat strategis)
 - Variabel 29 : Kesiapan pihak café untuk menerima saran dan kritik dari konsumen
 - Variabel 30 : Pengetahuan pelayan akan produk makanan atau minuman yang disediakan
 - Variabel 31 : Ketanggapan pelayan akan kebutuhan konsumen
 - Variabel 32 : Keakuratan kasir dalam memberikan rincian tagihan sesuai dengan menu yang dipesan
 - Variabel 33 : Ketepatan menu yang disajikan dengan yang dipesan
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode Anova dan Uji *Duncan* dapat diketahui posisi Roemah Kopi terhadap *coffee shop* pesaingnya, dimana berdasarkan 33 variabel yang digunakan, terdapat 28 variabel yang terletak di daerah mutlak tertinggal, 5 variabel yang terletak di daerah daerah bersaing, berikut adalah pembagiannya:
- A. Posisi tertinggal dengan kepentingan di atas rata-rata :

- Variabel 1 : Kesesuaian harga dengan porsi makanan yang diberikan
- Variabel 3 : Ketersediaan potongan harga atau diskon pada event tertentu
- Variabel 4 : Kebersihan dari makanan dan minuman yang disajikan
- Variabel 5 : Kesesuaian rasa makanan dan minuman dengan keinginan konsumen
- Variabel 7 : Keterjangkauan harga minuman yang diberikan
- Variabel 16 : Kebersihan fasilitas pendukung lainnya(seperti kamar mandi, washtafel, dll)
- Variabel 18 : Keindahan design eksterior ruangan
- Variabel 19
- Variabel 26 : Keamanan kendaraan selama berada di tempat parkir
- Variabel 27 : Keamanan barang konsumen selama berada di ruang makan
- Variabel 29 : Kesediaan pihak café untuk menerima saran dan kritik dari konsumen
- Variabel 31 : Ketanggapan pelayan akan kebutuhan konsumen
- Variabel 32 : Keakuratan kasir dalam memberikan rincian tagihan sesuai dengan menu yang dipesan

B. Posisi tertinggal dengan kepentingan di bawah rata-rata :

- Variabel 2 : Kesesuaian harga dengan porsi minuman yang diberikan
- Variabel 9 : Ketersediaan fasilitas hiburan yang menarik(seperti *music live*, internet *hot spot*, dll)
- Variabel 10 : Kebersihan dari ruang makan
- Variabel 11 : Ketersediaan pilihan menu makanan yang bervariasi
- Variabel 13 : Ketersediaan tempat parkir yang luas
- Variabel 14 : Kenyamanan suasana di dalam ruang makan
- Variabel 15 : Ketersediaan pilihan tempat duduk yang variatif(*indoor*, *outdoor*, smoking area,dll)
- Variabel 17 : Keindahan design interior ruangan

- Variabel 20 : Keindahan penampilan dari makanan atau minuman yang dipesan
 - Variabel 21 : Ketrampilan pelayan dalam menyajikan menu pesanan konsumen
 - Variabel 23 : Kecepatan pelayan saat melakukan transaksi pembayaran
 - Variabel 24 : Kesopanan pelayan saat melayani konsumen
 - Variabel 28 : Kemudahan konsumen untuk menjangkau lokasi cafe (tempat strategis)
 - Variabel 30 : Pengetahuan pelayan akan produk makanan atau minuman yang disediakan
- C. Posisi bersaing dengan kepentingan di atas rata-rata :
- Variabel 6 : Keterjangkauan harga makanan yang diberikan
 - Variabel 8 : Kebersihan dari peralatan minum dan makan
 - Variabel 25 : Keramahan pelayan saat melayani konsumen
- D. Posisi bersaing dengan kepentingan di bawah rata-rata :
- Variabel 22 : Kecepatan pelayan saat menyajikan makanan dan minuman
 - Variabel 12 : Ketersediaan pilihan menu minuman yang bervariasi
 - Variabel 33 : Ketepatan menu yang disajikan dengan yang dipesan
3. Berdasarkan hasil pengolahan data uji Hipotesis ketidakpuasan, *Importance Performance Analysis* 4, dan *Importance Performance Analysis* 6, diperoleh 8 pengelompokan prioritas perbaikan dimana prioritas perbaikan utama diberikan untuk kelompok 1 – 5, dan diperoleh usulan sebagai berikut :
- a. Dalam hal kesesuaian harga dengan porsi makanan yang diberikan, jika harga yang diberikan cukup tinggi maka porsi dari makanan tersebut bisa diperbanyak pada bagian tertentu.
 - b. Untuk ketersediaan potongan harga atau diskon pada event tertentu dapat dilakukan :
 - Mengadakan potongan harga pada jam tertentu

- Sebaiknya lebih sering diadakan event-event dengan menyediakan menu paket dengan harga yang lebih murah dibandingkan dengan membelinya satuan.
- c. Dalam hal kebersihan dari makanan dan minuman yang disajikan disarankan pembuat masakan atau minuman memakai tutup kepala dan sebelum disajikan kepada konsumen diperiksa kembali apakah ada kotoran yang menempel pada menu.
- d. Untuk kesesuaian rasa makanan dan minuman dengan keinginan konsumensebaiknya menggunakan bahan dengan rasa yang sudah terbiasa dengan selera masyarakat pada umumnya.
- e. Pada variabel keterjangkauan harga makanan yang diberikan sebaiknya harga bisa lebih ditekan lagi dengan cara membeli bahan-bahan makanan di pasar tradisional yang harganya lebih murah dibandingkan dengan pasar modern
- f. Dalam hal kebersihan dari peralatan minum dan makan sebaiknya peralatan makan yang akan digunakan baru dikeluarkan atau disiapkan di atas meja makan ketika meja tersebut akan digunakan. Dan diberikan pembatas antara dapur dengan ruang lainnya.
- g. Untuk kebersihan fasilitas pendukung lainnya(seperti kamar mandi, washtafel, dll) sebaiknya pelayan Roemah Kopi meningkatkan frekuensi membersihkan kamar mandi menjadi 2-3 kali dalam sehari.
- h. Pada variabel keindahan desain eksterior bangunan sebaiknya dipertahankan dengan menjaga tanaman yang menjadi hiasan pada bagian depan bangunan sehingga dapat terus memperindah penampilan eksterior bangunan.
- i. Dalam hal kemenarikan dari seragam pelayan sebaiknya diadakan variasi model seragam pelayan untuk tugas yang berbeda.
- j. Untuk keramahan pelayan saat melayani konsumen sebaiknya mengucapkan salam setiap konsumen yang baru datang dan mempersilahkan duduk serta menanyakan menu yang akan dipesan dengan baik.

- k. Untuk keamanan kendaraan selama berada di tempat parkir dapat dilakukan 2 hal:
 - Memiliki orang yang khusus bertugas sebagai tukang parkir.
 - Memasang CCTV atau kamera pengaman yang diletakkan di depan *coffee shop* untuk mengawasi kendaraan-kendaraan yang sedang parkir.
- l. Untuk Keamanan kendaraan barang konsumen selama berada di ruang makan dapat dilakukan 2 hal:
 - Di dalam ruang makan sebaiknya ada yang mengawasi keamanan
 - Di dalam ruangan dipasang kamera pengaman atau CCTV
- m. Dalam hal kemudahan konsumen untuk menjangkau lokasi cafe (tempat strategis) lebih baik dilengkapi papan nama petunjuk yang dipasang di tiang-tiang yang ada di daerah sekitar.
- n. Untuk variabel kesediaan pihak café untuk menerima saran dan kritik dari konsumen dapat dilakukan 3 hal :
 - Sebaiknya pemilik lebih sering berada di tempat tersebut dan mengawasi segala aktivitas konsumen sehingga konsumen dapat menyampaikan langsung saran dan kritik.
 - Dapat dibuat kotak saran dan kritik dan disediakan kertas serta alat tulis pada meja kasir .
 - Memiliki layanan konsumen melalui nomor telepon yang bisa dihubungi.
- o. Dalam hal ketanggapan pelayan akan kebutuhan konsumen dapat dilakukan beberapa hal :
 - Perpindahan jumlah orang yang lebih banyak pada shift yang lebih banyak dikunjungi konsumen.
 - Pada ruang tertentu diberikan alat bantu untuk membantu ketanggapan pelayan
- p. Untuk variabel keakuratan kasir dalam memberikan rincian tagihan sesuai dengan menu yang dipesan sebaiknya menggunakan nota rangkap 2, yang dapat diberikan pada koki dan konsumen. Jika ada

tambahan menu yang dipesan oleh konsumen, maka koki dapat langsung memberikannya pada kasir.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Roemah Kopi

Roemah Kopi dapat mempertimbangkan usulan yang diberikan sebagai salah satu cara untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha memuaskan konsumen.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang, seperti :

- a) Penelitian mengenai realisasi dari usulan - usulan yang diberikan sekarang ini.
- b) Penelitian lebih lanjut mengenai kinerja *coffee shop* pesaing.