

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor –faktor yang dipentingkan oleh konsumen yaitu terdiri dari :

- Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga dan kualitas
- Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harga dan kualitas
- Tercantumnya tulisan Halal pada jenis menu makanan dan minuman
- Makanan yang disajikan harus masih fresh
- Harga yang ditawarkan terjangkau
- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas makanan dan minuman
- Adanya promosi pada radio
- Adanya promosi iklan pada jejaring internet
- Kebersihan lantai
- Ragamnya jenis variasi makanan yang ditawarkan
- Adanya tempat parkir mobil dan motor
- Lokasi yang mudah dijangkau
- Sering dilakukan kuis-kuis (Doorprize)
- Adanya promosi iklan pada media cetak
- Adanya diskon makanan dan minuman bila telah sering mengunjungi cafe
- Adanya acara nonton bola
- Pekerja cepat tanggap
- Meja dan kursi yang nyaman
- Waktu pelayanan

2. *Segmentation, Targetting dan Positioning* untuk cafe BOBER yaitu :

- ***Segmentation*** , terdiri dari :
 1. Jenis Kelamin: Pria dan Wanita
 2. Umur : < 18 tahun hingga umur $\geq$ 29 tahun
 3. Status: Menikah dan Belum menikah
 4. Pekerjaan : Pelajar, Mahasiswa, Pegawai swasta, Pegawai Negri Wirasawsta dll.
 5. Uang Saku : < Rp 500.000 hingga $\geq$ Rp 1.500.000
 6. Penghasilan : < Rp 1.000.000 hingga $\geq$ Rp4.000.000
 7. Domisili: Bandung Timur, Bandung Tengah, Bandung Barat, Bandung Selatan dan Bandung utara.
- ***Targetting***, terdiri dari :
 1. Status : Belum Menikah
 2. Usia : 18 tahun hingga 25 tahun
 3. Pekerjaan : Pelajar dan Mahasiswa
 4. Tempat Tinggal : Bandung Timur
- ***Positioning***,

Positioning yang digunakan cafe BOBER yaitu sebagai salahsatu cafe yang buka 24 jam dengan memberikan pelayan yang terbaik dan loyalitas yang tinggi terhadap terhadap konsumen. Untuk usulan slogan yang baru untuk cafe BOBER yaitu “*Mau gaul dan santai..hanya di cafe BOBER cuyyyy*”.

3. *Tingkat kepuasan konsumen selama ini terhadap pelayanan cafe BOBER.*

Selama ini bahwa hampir seluruh konsumen yang datang ke cafe BOBER sudah puas. Terlihat dari hampir semua atribut mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi yaitu di atas 3.

4. Posisi ranking cafe BOBER dibandingkan pesaingnya berdasarkan atribut.

Adapun dibawah berikut beberapa atribut berdasarkan ranking dari mulai unggul, bersaing dan tertinggal.

1. Unggul

- ✓ Ragam variasi jenis makanan yang ditawarkan
- ✓ Penyajian makanan yang menarik
- ✓ Penyajian minuman yang menarik
- ✓ Harga yang ditawarkan terjangkau
- ✓ Tempat parkir yang luas
- ✓ Sering dilakukan kuis-kuis(*Doorprize*)
- ✓ Adanya promosi lewat radio
- ✓ Adanya promosi iklan melalui media jejaring internet
- ✓ Adanya acara nonton bola
- ✓ Meja dan kursi yang nyaman
- ✓ Adanya layanan *hot-spot* atau *wi-fi*
- ✓ Makanan yang disajikan masih hangat

2. Bersaing

- ✓ Makanan yang disajikan masih hangat
- ✓ Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harga dan kualitas
- ✓ Makanan yang disajikan harus masih fresh
- ✓ Adanya promosi pada tiap-tiap sekolah maupun universitas
- ✓ Pekerja cepat tanggap
- ✓ Pakaian yang digunakan pekeja rapih dan bersih
- ✓ Adanya pengucapan selamat datang dan terima kasih
- ✓ Adanya satpam demi keamanan

3. Tertinggal

- ✓ Tercantumnya tulisan Halal pada jenis menu makanan dan minuman
- ✓ Ragam jenis variasi minuman yang ditawarkan
- ✓ Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga dan kualitas

- ✓ Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas makanan dan minuman
- ✓ Adanya tempat parkir mobil dan motor
- ✓ Lokasi yang mudah dijangkau
- ✓ Adanya promosi iklan pada TV
- ✓ Adanya promosi iklan pada media cetak
- ✓ Adanya spanduk, *pamflet* atau selebaran
- ✓ Adanya diskon makanan dan minuman bila telah sering mengunjungi cafe
- ✓ Keramahan pekerja
- ✓ Kebersihan toilet
- ✓ Kebersihan lantai
- ✓ Kesterilan piring dan gelas yang digunakan
- ✓ Waktu pelayanan yang cepat
- ✓ Adanya sistem *delivery order*
- ✓ Adanya pembayaran melalui credit-card

5. Usulan dan strategi pemasaran yang dilakukan oleh cafe BOBER yaitu

1. Adanya promosi iklan pada media cetak

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan inovasi strategi promosi melalui media cetak “*kawanku*”.

2. Lokasi yang mudah dijangkau

Tidak ada usulan untuk atribut ini dikarenakan tidak memungkinkan cafe untuk pindah lokasi.

3. Adanya tempat parkir mobil dan motor

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan penyusunan ulang lahan parkir dan mengkalifikasikan kendaraan bermotor agar rapih.

4. Waktu pelayanan

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan penambahan pegawai kerja.

5. Adanya diskon makanan dan minuman bila sering mengunjungi cafe

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan inovasi strategi promosi dengan cara memberikan diskon sebesar 30 % kepada pelanggan yang telah mengunjungi cafe sebanyak 5 kali kunjungan dengan pembelian makanan dan minuman sebesar Rp.50.000.

6. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas makanan dan minuman

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan pengecekan ulang dari harga makanan dan minuman

7. Tercantumnya tulisan halal pada menu makanan dan minuman

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan perubahan menu dengan cara menambahkan tulisan halal pada menu yang baru.

8. Kebersihan lantai

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan penambahan tukang pembersih untuk membersihkan lantai pada cafe BOBER.

9. Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harga dan kualitas

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus menambahkan porsi makanan lebih banyak dari porsi makanan yang disajikan selama ini.

10. Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harga dan kualitas

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus menambahkan porsi minuman agar lebih banyak.

11. Pekerja yang cepat tanggap

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan briefing setiap pergantian shift setiap hari mengenai bagaimana memperlakukan konsumen yang baik.

12. Makanan yang disajikan harus masih fresh

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan pengecekan tanggal kadaluarsa bahan baku per minggu.

13. Keseterilan piring dan gelas yang digunakan

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak cafe BOBER sebaiknya melakukan pelatihan kepada pekerjanya tentang kebersihan.

14. Kebersihan toilet

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan penambahan tukang pembersih untuk membersihkan toilet pada cafe BOBER.

15. Adanya pembayaran lewat credit-card

Usulan yang efektif untuk pembayaran melalui credit-card ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus mengganti mesin pembayaran melalui credit-card dengan mesin yang baru.

16. Ragam jenis variasi minuman yang ditawarkan

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus lebih melakukan berbagai macam inovasi minuman yang ditawarkan kepada konsumen.

17. Adanya sistem *delivery order*

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan sistem *delivery order* terhadap konsumen.

18. Adanya promosi iklan pada tv

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER tidak bisa melakukan promosi tentang cafe BOBER melalui media TV karena membutuhkan biaya yang sangat mahal.

19. Adanya spanduk dan *pamphlet* atau selebaran

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus membuat spanduk-spanduk, *pamphlet* atau selebaran.

20. Makanan yang disajikan masih hangat

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus menambah jumlah pegawai.

21. Adanya promosi pada tiap sekolah maupun universitas

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus sering melakukan promosi-promosi terhadap universitas maupun sekolah.

22. Pakaian yang digunakan pekerja rapih dan bersih

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER harus melakukan pengecekan ulang kerapihan pakaian pelayan oleh manajer SDM setiap pergantian shift.

23. Adanya satpam demi keamanan

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu dengan mendisiplinkan para satpam atas *job desk* nya.

24. Adanya pengucapan salam dan terimakasih

Usulan yang efektif untuk atribut ini yaitu pihak dari cafe BOBER melakukan briefing setiap pergatian shift mengenai pengucapan salam dan terima kasih yang ramah.

6.2 Saran

Saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya, yaitu diantaranya :

1. Pihak dari cafe BOBER harus memperhatikan usulan-usulan yang hasil dari penelitian penulis.
2. Untuk penelitian selanjutnya yaitu mengenai jumlah penambahan pegawai yang optimal untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen.