

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Hasil *Segmentation, Targeting, dan Positioning* berdasarkan hasil penelitian baru

➤ *Segmentation*

Berdasarkan hasil *Segmentation*, maka dapat diketahui bahwa segmen pasar dari *Friend Cafe* adalah jenis kelamin pria sebesar 46%, wanita sebesar 54%, dari segi usia 15-20 tahun sebesar 39%, usia 21-30 tahun sebesar 41%, usia 31-35 tahun sebesar 13%, dan usia ≥ 35 tahun sebesar 7%, dari segi status yang sudah berkeluarga sebesar 41%, belum berkeluarga sebesar 59%, dari segi pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 41%, pegawai swasta sebesar 40%, pegawai negeri sebesar 13%, wiraswasta sebesar 4%, lain-lain sebesar 2%, dari segi uang saku sebanyak < Rp 500.000 sebesar 0%, Rp 500.000 – Rp 1.000.000 sebesar 21%, > Rp 1.000.000 - Rp 1.500.000 sebesar 18%, > Rp 1.500.000 sebesar 2%, dari segi penghasilan sebanyak < Rp 1.000.000 sebesar 0%, Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 sebesar 36%, > Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 sebesar 17%, > Rp 5.000.000 sebesar 3%, dari segi pengeluaran/1 kali kunjungan sebanyak < Rp 30.000 sebesar 1%, Rp 30.000 - Rp 100.000 sebesar 49%, Rp 100.000 – Rp 250.000 sebesar 46%, > Rp 250.000 sebesar 4%, dari segi domisili komplek perumahan Metro sebesar 47%, komplek Margahayu sebesar 51%, lain-lain sebesar 2%, dari segi teman berkunjung yang bersama teman sebesar 64%, keluarga sebesar 33%, sendiri sebesar 0%, lain-lain sebesar 3%, dari segi frekuensi kunjungan/bulan 1-3 Kali sebesar 68%, 4-6 Kali sebesar 32%, 7-9 kali sebesar 0%, > 9 kali sebesar 0%, dari segi perolehan informasi teman sebesar 41%, media cetak sebesar 21%, radio sebesar 16%, televisi sebesar 12%, lain-lain sebesar 10%, dari

segi waktu diadakan *Live Music* pagi sebesar 0%, siang sebesar 0%, sore sebesar 37%, malam sebesar 63%

➤ Targeting

Yang menjadi target pasar Friend Cafe adalah Usia = 15 – 30 tahun, status sudah berkeluarga dan belum berkeluarga, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta, uang saku sebesar Rp 500.000 – Rp 1.500.000, penghasilan sebesar Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000, pengeluaran/1 kali kunjungan Rp 30.000 – Rp 250.000, domisili kompleks perumahan Metro dan kompleks Margahayu, teman berkunjung yaitu bersama teman dan keluarga, perolehan informasi dari Teman

➤ Positioning

Friend Cafe dapat memposisikan dirinya sebagai *Cafe* yang menawarkan masakan *Chinese Food* dan Eropa dengan cita rasa yang sesuai dengan lidah orang Indonesia, serta memiliki lingkungan yang nyaman untuk berkumpul bersama teman atau keluarga, dengan slogan “Nongkrong Asik Ya Disini”.

2. Kelebihan serta kelemahan dari *Friend Cafe* dibandingkan dengan *Cafe* para pesaingnya

- Kelebihan *Friend Cafe*:
 - Atribut 1: Kesegaran bahan-bahan makanan.
 - Atribut 5: Menariknya penyajian makanan.
 - Atribut 14: Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa minuman.
 - Atribut 15: Harga sesuai dengan porsi makanan.
 - Atribut 21: Adanya paket-paket promosi.
 - Atribut 23: Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen.

- Atribut 28: Pengetahuan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia.
 - Atribut 32: Desain *Interior Cafe* yang menarik untuk dikunjungi.
 - Atribut 33: Kebersihan *Cafe* selalu dijaga.
 - Atribut 37: Kejelasan daftar harga makanan dan minuman.
 - Atribut 40: Adanya fasilitas *Live Music*.
 - Atribut 41: Kecepatan proses pengantaran makanan (*Delivery service*)
 - Atribut 42: Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran.
 - Atribut 44: Kemudahan pembayaran (*Credit Card, Debit, dan Flazz*).
- Kelemahan *Friend Cafe*:
 - Atribut 3: Variasi makanan yang ditawarkan.
 - Atribut 4: Variasi minuman yang ditawarkan.
 - Atribut 6: Menariknya penyajian minuman.
 - Atribut 7: Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
 - Atribut 9: Rasa makanan yang khas.
 - Atribut 13: Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa makanan.
 - Atribut 17: Harga sudah termasuk pajak.
 - Atribut 20: Adanya promosi untuk Mahasiswa/Pelajar (Diskon).
 - Atribut 24: Kecepatan pegawai dalam mengantar makanan dan minuman kepada konsumen.
 - Atribut 25: Keramahan pegawai.
 - Atribut 27: Para pegawai selalu berpakaian rapih dan bersih.
 - Atribut 30: Keluasan lahan parkir.
 - Atribut 39: Kondisi temperatur *Cafe*.

3. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *Cafe*

- **Dari Segi *Product***
 - Atribut 7 : Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.

- Atribut 8 : Minuman yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
 - Atribut 9 : Rasa makanan yang khas.
 - Atribut 10 : Rasa makanan yang lezat.
 - Atribut 11 : Rasa minuman yang khas.
 - Atribut 12 : Rasa minuman yang lezat.
- **Dari Segi Price**
 - Atribut 13 : Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa makanan.
 - Atribut 14 : Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa minuman.
 - Atribut 15 : Harga sesuai dengan porsi makanan.
 - Atribut 17 : Harga sudah termasuk pajak.
- **Dari Segi Promotion**
 - Atribut 22 : Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu.
- **Dari Segi People**
 - Atribut 23 : Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen.
 - Atribut 24 : Kecepatan pegawai dalam mengantar makanan dan minuman kepada konsumen.
 - Atribut 27 : Para pegawai selalu berpakaian rapih dan bersih.
- **Dari Segi Physical Evidence**
 - Atribut 31 : Keamanan tempat parkir.
 - Atribut 37 : Kejelasan daftar harga makanan dan minuman.
 - Atribut 38 : Kondisi penerangan *Cafe*.
 - Atribut 39 : Kondisi temperatur *Cafe*.

- **Dari Segi *Process***

- Atribut 42 : Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran.

4. Tingkat Kepuasan dari *Friend Café*

➤ **Berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis***

- **Dari Segi *Product***

- Atribut 7 : Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
- Atribut 8 : Minuman yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
- Atribut 12 : Rasa minuman yang lezat.

- **Dari Segi *Price***

- Atribut 17 : Harga sudah termasuk pajak.

- **Dari Segi *People***

- Atribut 24 : Kecepatan pegawai dalam mengantar makanan dan minuman kepada konsumen.

- **Dari Segi *Physical Evidence***

- Atribut 37 : Kejelasan daftar harga makanan dan minuman.

➤ **Berdasarkan Uji Hipotesis Ketidakpuasan**

- **Dari Segi *Product***

- Atribut 1 : Kesegaran bahan-bahan makanan.
- Atribut 2 : Kesegaran bahan-bahan minuman.
- Atribut 3 : Variasi makanan yang ditawarkan.
- Atribut 4 : Variasi minuman yang ditawarkan.
- Atribut 7 : Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
- Atribut 8 : Minuman yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
- Atribut 12 : Rasa minuman yang lezat.

- **Dari Segi Price**
 - Atribut 16 : Harga sesuai dengan porsi minuman.
 - Atribut 17 : Harga sudah termasuk pajak.

- **Dari Segi Place**
 - Atribut 18: Lokasi *Cafe* yang strategis.

- **Dari Segi Promotion**
 - Atribut 21 : Adanya paket-paket promosi.

- **Dari Segi People**
 - Atribut 24 : Kecepatan pegawai dalam mengantar makanan dan minuman kepada konsumen.
 - Atribut 25 : Keramahan pegawai.
 - Atribut 26 : Para pegawai menggunakan seragam yang menjadi ciri khas *Cafe*.
 - Atribut 28 : Pengetahuan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia.

- **Dari Segi Physical Evidence**
 - Atribut 30 : Keluasan lahan parker.
 - Atribut 32 : Desain Interior *Cafe* yang menarik untuk dikunjungi.
 - Atribut 33 : Kebersihan *Cafe* selalu dijaga.
 - Atribut 34 : Kebersihan toilet *Cafe* selalu dijaga.
 - Atribut 37 : Kejelasan daftar harga makanan dan minuman.
 - Atribut 40 : Adanya fasilitas *Live Music*.

- **Dari Segi Process**
 - Atribut 41 : Kecepatan proses pengantaran makanan (*Delivery service*).
 - Atribut 43 : Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran.

5. Usulan perbaikan yang bagaimana yang akan diberikan kepada pihak *Friend Cafe* agar dapat menarik kembali minat pelanggan untuk makan dan minum di *Friend Cafe*.

• Dari Segi *Product*

- Atribut 1 : Kesegaran bahan-bahan makanan.
Mempertahankan kinerja.
- Atribut 2 : Kesegaran bahan-bahan minuman.
Menyediakan buah-buahan yang segar.
- Atribut 3 : Variasi makanan yang ditawarkan.
Menambah variasi makanan.
- Atribut 4 : Variasi minuman yang ditawarkan.
Menambah variasi minuman.
- Atribut 5 : Menariknya penyajian makanan.
Mengganti piring yang biasa dan menambahkan *garnish* pada pinggiran makanan.
- Atribut 6 : Menariknya penyajian minuman.
Mengganti gelas atau memberikan topping pada setiap minuman.
- Atribut 7 : Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
Selalu menyediakan bahan baku makanan sesuai perkiraan jumlah pengunjung.
- Atribut 8 : Minuman yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia.
Selalu menyediakan bahan baku minuman sesuai dengan perkiraan jumlah pengunjung.
- Atribut 9 : Rasa makanan yang khas.
Mencari informasi-informasi mengenai rasa makanan yang khas menurut penduduk setempat.
- Atribut 10 : Rasa makanan yang lezat.
Mencari informasi-informasi mengenai rasa makanan yang lezat menurut penduduk setempat.
- Atribut 11 : Rasa minuman yang khas.

Mencari informasi-informasi mengenai rasa minuman yang khas menurut penduduk setempat.

- Atribut 12 : Rasa minuman yang lezat.

Mencari informasi-informasi mengenai rasa minuman yang lezat menurut penduduk setempat.

- **Dari Segi Price**

- Atribut 13 : Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa makanan.

Menyesuaikan kualitas rasa makanan dengan harga yang sudah ditetapkan.

- Atribut 14 : Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa minuman.

Menyesuaikan kualitas rasa minuman dengan harga yang sudah ditetapkan.

- Atribut 15 : Harga sesuai dengan porsi makanan.

Menyesuaikan porsi makanan dengan harga yang ditawarkan.

- Atribut 16 : Harga sesuai dengan porsi minuman.

Menyesuaikan porsi minuman dengan harga yang ditawarkan.

- Atribut 17 : Harga sudah termasuk pajak.

Mencantumkan total harga sebelum dan sesudah pajak.

- **Dari Segi Place**

- Atribut 18: Lokasi *Cafe* yang strategis.

Tidak ada usulan yang dapat diberikan.

- Atribut 19 : Lokasi *Cafe* yang mudah dijangkau oleh konsumen (Menggunakan angkot atau kendaraan pribadi).

Tidak ada usulan yang dapat diberikan.

- **Dari Segi Promotion**

- Atribut 20 : Adanya promosi untuk Mahasiswa/Pelajar (Diskon).

Sering melakukan promosi kepada Mahasiswa/Pelajar.

- Atribut 21 : Adanya paket-paket promosi.
Mempertahankan kinerja.
- Atribut 22 : Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu.
Sering mengadakan diskon.

- **Dari Segi *People***

- Atribut 23 : Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen.
Memebrikan pelatihan dan arahan kepada pegawai.
- Atribut 24 : Kecepatan pegawai dalam mengantar makanan dan minuman kepada konsumen.
Menambah tenaga bantuan dibagian dapur.
- Atribut 25 : Keramahan pegawai.
Melakukan pelatihan kepada pegawai dalam melayani konsumen.
- Atribut 26 : Para pegawai menggunakan seragam yang menjadi ciri khas *Cafe*.
Menyediakan pakaian seragam yang mencirikan *Friend Cafe* untuk para pegawai.
- Atribut 27 : Para pegawai selalu berpakaian rapih dan bersih.
Melakukan inspeksi kepada karyawan setiap pergantian shift.
- Atribut 28 : Pengetahuan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia.
Mempertahankan kinerja.
- Atribut 29 : Kecepatan pegawai dalam mengantar menu kepada konsumen yang baru dating.
Menyediakan menu disetiap meja pengunjung.

- **Dari Segi *Physical Evidence***

- Atribut 30 : Keluasan lahan parkir.
Tidak ada usulan yang dapat diberikan.

- Atribut 31 : Keamanan tempat parker.
Menyediakan tempat penitipan helm dan barang bawaan.
 - Atribut 32 : Desain Interior *Cafe* yang menarik untuk dikunjungi.
Mempertahankan kinerja.
 - Atribut 33 : Kebersihan *Cafe* selalu dijaga.
Mempertahankan kinerja.
 - Atribut 34 : Kebersihan toilet *Cafe* selalu dijaga.
Melakukan pemeriksaan rutin.
 - Atribut 35 : Meja dan kursi yang nyaman untuk digunakan.
Mengganti meja dan kursi yang lama dengan yang baru.
 - Atribut 36 : Kejelasan papan nama *Cafe*.
Mengganti papan nama *Cafe* dengan papan nama yang lebih besar dan lebih menarik.
 - Atribut 37 : Kejelasan daftar harga makanan dan minuman.
Memepertahankan kinerja.
 - Atribut 38 : Kondisi penerangan *Cafe*.
Menyesuaikan kondisi penerangan pada jam kunjungan.
 - Atribut 39 : Kondisi temperatur *Cafe*.
Menyediakan kipas angin pada setiap tiang *Cafe*.
 - Atribut 40 : Adanya fasilitas *Live Music*.
Mempertahankan kinerja.
- **Dari Segi *Process***
- Atribut 41 : Kecepatan proses pengantaran makanan (*Delivery service*).
Mempertahankan kinerja.
 - Atribut 42 : Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran.
Menggunakan dan memberi pelatihan terhadap program perhitungan harga yang lebih canggih dan *simple*.
 - Atribut 43 : Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran.

Menggunakan dan memberi pelatihan terhadap program perhitungan.harga yang lebih canggih dan *simple*.

- Atribut 44 : Kemudahan pembayaran (*Credit Card*, *Debit*, dan *Flazz*).
Menambah fasilitas *Credit Card* dan *Flazz*.

6.2 Saran

- **Saran untuk *Friend Cafe*:**

Dengan mengacu pada hasil Uji *Correspondence Analysis*, Metode *Important Performance Analysis*, dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan, maka penulis memberikan beberapa saran kepada *Friend Cafe* seperti:

- *Friend Cafe* dapat lebih memperhatikan usulan-usulan yang diberikan dalam upaya untuk memperbaiki kekurangan, serta mampu bersaing untuk meningkatkan penjualan.
- *Friend Cafe* memikirkan kenyamanan pengunjung yang berada di *Friend Cafe*, agar pengunjung tertarik untuk selalu menjadikan *Friend Cafe* sebagai tempat berkumpul bersama teman atau keluarga.

- **Saran untuk *penelitian selanjutnya*:**

- Melakukan penelitian terhadap program yang akan digunakan pada mesin kasir.
- Melakukan penelitian terhadap tingkat kekhasan dan kelezatan rasa makanan dan minuman menurut penduduk sekitar lokasi Metro Indah Mall.