

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk dan jasa dari Catering adalah

Tabel 6.1  
Pernyataan untuk pesanan sehari-hari

<i>Marketing Mix</i>	No	Pernyataan
<i>Product</i>	1	Rasa makanan
	2	Kebersihan makanan
	3	Variasi paket catering yang ditawarkan
	4	Kesesuaian kombinasi makanan yang ditawarkan
<i>Price</i>	5	Keterjangkauan harga makanan
<i>Promotion</i>	6	Promosi melalui media brosur
<i>People</i>	7	Kerapihan pakaian karyawan saat mengatarkan makanan
	8	Kesigapan karyawan dalam menanggapi pertanyaan dari konsumen saat melakukan pemesanan
	9	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen saat pemesanan
	10	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen saat pengantaran
<i>Proses</i>	11	Kecepatan dalam proses pemesanan hingga pengantaran
<i>Physical Evidence</i>	12	Kebersihan tempat penyajian makanan

Tabel 6.2  
Pernyataan untuk pesanan acara pesta

<i>Marketing Mix</i>	No	Pernyataan
<i>Product</i>	1	Variasi menu makanan yang ditawarkan
	2	Rasa makanan
	3	Kebersihan makanan
	4	Variasi paket catering yang ditawarkan
	5	Kesesuaian kombinasi makanan yang ditawarkan
<i>Price</i>	6	Keterjangkauan harga makanan
<i>Promotion</i>	7	Adanya potongan harga
<i>People</i>	8	Kerapihan pakaian karyawan saat menjaga stand
	9	Kerapihan pakaian karyawan saat mengatarkan makanan
	10	Kesigapan karyawan dalam menanggapi pertanyaan dari konsumen saat melakukan pemesanan
	11	Pengetahuan karyawan terhadap menu yang disajikan
	12	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen saat pemesanan
	13	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen saat pengantaran
<i>Proses</i>	14	Ketepatan dalam proses pemesanan hingga pengantaran
<i>Physical Evidence</i>	15	Kebersihan tempat penyajian makanan
	16	Dekorasi yang diberikan saat penyajian makanan

2. Berdasarkan kuesioner penelitian yang telah dilakukan, rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap Wini Catering tinggi meskipun ada beberapa faktor tidak memuaskan konsumen. Faktor-faktor yang membuat konsumen tidak puas terletak pada kuadran I pada metode IPA yaitu:

- Rasa masakan
- Kesigapan karyawan dalam menanggapi pernyataan dari kosumen saat melakukan pemesanan.
- Keseuaian kombinasi makanan yang ditawarkan

2. *Segmentation, targeting, dan positioning* untuk Wini Catering.

a. Segmentasi:

- Pekerjaan: pelajar/mahasiswa, P. Negeri, P. swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga dan lainnya.
- Penghasilan per bulan: <Rp. 1.000.000, Rp. 1.000.001 - Rp. 2.000.000, Rp. 2.000.001 - Rp. 3.000.000, dan > Rp. 3.000.000.

b. *Targeting*:

Berdasarkan responden terbanyak, maka target konsumen pegawai swasta dengan penghasilan <Rp. 1.000.000 per bulan, dengan budget makanan antara Rp. 5.001 – Rp. 10.000

c. *Positioning*:

*Positioning* awal: catering yang menyediakan makanan yang berkualitas

*Positioning* usulan: sebagai catering yang memiliki kualitas baik, dengan memiliki menu makanan yang bervariasi dan dengan harga murah tanpa mengesampingkan kualitas terbaik.

3. Menganalisis *strength, weakness, opportunity dan threat* (SWOT) yang dialami oleh Wini Catering.

Tabel 6.3  
*Strenghts and Weakness* untuk pesanan sehari-hari

<i>Strenghts - S</i>	
1	Rasa makanan
2	Kebersihan makanan
3	Kesesuaian kombinasi makanan yang ditawarkan
4	Keterjangkauan harga makanan
5	Promosi melalui media brosur
6	Kerapihan pakaian karyawan saat mengatarkan makanan
7	Kesigapan karyawan dalam menanggapi pertanyaan dari konsumen saat melakukan pemesanan
8	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen saat pemesanan
9	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen saat pengantaran
10	Kebersihan tempat penyajian makanan
<i>Weakness -W</i>	
1	Kecepatan dalam proses pemesanan hingga pengantaran
2	Variasi paket catering yang ditawarkan

Tabel 6.4  
*Strenghts and Weakness* untuk pesanan acara pesta

<i>Strengths- S</i>	
1	Variasi menu makanan yang ditawarkan
2	Rasa makanan
3	Kebersihan makanan
4	Variasi paket catering yang ditawarkan
5	Kesesuaian kombinasi makanan yang ditawarkan
6	Keterjangkauan harga makanan
7	Adanya potongan harga
8	Kerapihan pakaian karyawan saat menjaga stand
9	Kerapihan pakaian karyawan saat mengatarkan makanan
10	Kesigapan karyawan dalam menanggapi pertanyaan dari konsumen saat melakukan pemesanan
11	Pengetahuan karyawan terhadap menu yang disajikan
12	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen saat pemesanan
13	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen saat pengantaran
14	Ketepatan dalam proses pemesanan hingga pengantaran
15	Kebersihan tempat penyajian makanan
16	Dekorasi yang diberikan saat penyajian makanan

Tabel 6.5  
*Opportunities and Threats*

<i>Opportunities - O</i>	
1	Gaya hidup masyarakat
2	Kekuatan tawar-menawar pemasok
3	Keharusan mendaftarkan makanan ke BPOM
<i>Threats - T</i>	
1	Kekuatan tawar-menawar pembeli
2	Ancaman pesaing lama
3	Harga bahan baku yang tidak menentu
4	UMR yang telah ditetapkan oleh pemerintah
5	Sistem perijinan usaha
6	Sistem perpajakan

- Memberikan usulan dan strategi pemasaran yang dapat dilakukan Wini Catering untuk dapat meningkatkan penjualan.

Tabel 6.6  
Strategi Pemasaran

<b>Product</b>	Variasi menu makanan yang ditawarkan
	Menjaga rasa masakan
	Menjaga kesesuaian kombinasi makanan yang ditawarkan
	Menambah variasi paket makanan yang ditawarkan
<b>Price</b>	Menjaga agar harga makanan masih terjangkau
<b>Promotion</b>	Promosi melalui media brosur
<b>Promotion</b>	Adanya potongan harga
<b>People</b>	Kesigapan karyawan dalam menanggapi pertanyaan dari konsumen saat melakukan pemesanan
	Menjaga kerapihan pakaian karyawan saat mengatarkan makanan
<b>Procces</b>	Memperbaiki manajemen waktu
<b>Physical Evidence</b>	Kebersihan tempat penyajian makanan

## 6.2 Saran

Berdasarkan persepsi masyarakat dan hasil analisis terhadap Wini Catering :

- Sebaiknya Wini Catering tetap menjaga faktor-faktor yang menjadi kelebihan dibandingkan Catering lain sehingga dapat memperkuat kedudukannya dalam persaingan bisnis, serta dapat meneliti di seluruh kota Tasikmalaya.
- Sebaiknya Wini Catering dapat memperbaiki faktor-faktor yang menjadi kekurangannya dengan melakukan berbagai upaya yang dapat mereka lakukan sesuai dengan strategi perusahaannya, atau juga dengan mempertimbangkan usulan-usulan yang diberikan penulis dalam memperbaiki kekurangannya.