

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dengan pengolahan data yang dibuat dari semua penelitian yang dilakukan, maka jawaban dari perumusan masalah yang dibuat pada bab 1 dapat terjawab. Berikut adalah kesimpulan yang dari perumusan masalah :

1. Target – target pasar yang dapat diusulkan pada Maxi’s resto adalah :

#### ***Targetting***

Berdasarkan hasil analisis *segmenting* diatas makan *targeting* daripada Maxi’s resto ini dapat dibedakan menjadi 2 kelompok :

- Orang orang berusia 25 – 35 tahun, dengan profesi sebagai pegawai swasta, wiraswasta dan berpenghasilan berkisar antara Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 yang berdomisili di JABODETABEK dan Bandung bagian selatan. Dimana mereka datang ke sebuah café & resto cenderung untuk mencoba suasana baru bersama relasi/ rekan kerja untuk sekedar melepas kepenatan dari pekerjaan mereka. Dengan menu makanan yang biasa mereka yang santap adalah Masakan Barat dan sanggup mengeluarkan biaya untuk makanan per satu kali datang per satu orang yaitu sekitar Rp 101.000 – Rp 150.000 serta biaya untuk minuman per satu kali datang per satu orang adalah berkisar antara Rp 21.000 – Rp 50.000. Mereka juga sangat membutuhkan fasilitas yang dapat menunjang aktivitas mereka seperti Wi – Fi .
- Orang orang berusia 25 – 35 tahun, yang berdomisili di JABODETABEK dan Bandung bagian selatan. Dimana mereka datang ke sebuah café & resto cenderung untuk mencoba suasana baru bersama keluarga untuk makan. Dengan menu makanan yang biasa mereka yang santap adalah Masakan Barat dan sanggup mengeluarkan biaya untuk makanan per satu

kali datang per satu orang yaitu sekitar Rp 101.000 – Rp 150.000 serta biaya untuk minuman per satu kali datang per satu orang adalah berkisar antara Rp 21.000 – Rp 50.000. Mereka juga sangat membutuhkan fasilitas yang dapat mereka nyaman pada saat mereka berada di sebuah café & resto yaitu sebuah live musik.

2. Faktor – faktor apa saja yang menurut konsumen penting dalam pemilihan restoran, ataupun cafe & resto.

**Tabel 6.1**  
**Atribut – atribut yang Konsumen Anggap Penting**

Pernyataan
Menu makanan yang bervariasi
Menu minuman yang bervariasi
Tingkat kemanisan dari makanan
Tingkat kepedasan dari makanan
Tingkat kemanisan dari minuman
Kelezatan Makanan
Kelezatan Minuman
Gambar yang terdapat dalam menu
Kebersihan makanan yang disajikan
Kebersihan minuman yang disajikan
Kesegaran makanan yang disajikan
Harga makanan yang sesuai dengan porsi yang disajikan
Harga minuman yang sesuai dengan porsi yang disajikan
Lokasi café berada di tengah kota
Akses jalan menuju café mudah
Ketersediaan papan penunjuk menuju café & resto
Adanya iklan melalui media cetak
Adanya iklan melalui media elektronik
Kerapihan karyawan yang melayani konsumen
Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
Pengetahuan karyawan dalam menjelaskan menu makanan
Kejelasan suara karyawan dalam menjelaskan
Kejelasan intonasi karyawan dalam menjelaskan
Kebersihan dari resto
Kebersihan dari meja makan
Informasi mengenai menu makanan
Informasi mengenai menu minuman
Penyajian makanan yang menarik
Penyajian minuman yang menarik
Kebersihan dari ruangan yang ada di café & resto
Penerangan dari café & resto
Warna daripada dinding café & resto
Ukuran huruf yang terdapat dalam menu makanan
Ukuran huruf yang terdapat dalam menu minuman
Karyawan yang siap sedia melayani konsumen
Karyawan yang cepat tanggap melayani pesanan
Kecepatan penyajian makanan
Kecepatan penyajian minuman
Ketepatan jumlah yang harus dibayarkan dengan pesanan

3. Pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen Maxi's resto adalah sebagai berikut :

- Atribut – atribut yang sudah dianggap belum dapat memuaskan oleh konsumen adalah atribut – atribut yang berada pada Kuadran I dan Kuadran III

**Tabel 6.2**  
**Atribut – Atribut Pada Kuadran I**

No Variabel	Pernyataan	Kuadran
4	Tingkat kepedasan dari makanan	I
20	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	I
23	Kejelasan suara karyawan dalam menjelaskan	I
24	Kejelasan intonasi karyawan dalam menjelaskan	I
26	Kebersihan dari meja makan	I
27	Informasi mengenai menu makanan	I
28	Informasi mengenai menu minuman	I
31	Kebersihan dari ruangan yang ada di café & resto	I
37	Karyawan yang cepat tanggap melayani pesanan	I
38	Kecepatan penyajian makanan	I

**Tabel 6.3**  
**Atribut – Atribut Pada Kuadran III**

No Variabel	Pernyataan	Kuadran
1	Menu makanan yang bervariasi	III
5	Tingkat kemanisan dari minuman	III
6	Kelezatan Makanan	III
7	Kelezatan Minuman	III
8	Gambar yang terdapat dalam menu	III
9	Kebersihan makanan yang disajikan	III
11	Kesegaran makanan yang disajikan	III
12	Harga makanan yang sesuai dengan porsi yang disajikan	III
13	Harga minuman yang sesuai dengan porsi yang disajikan	III
15	Akses jalan menuju café mudah	III
19	Kerapihan karyawan yang melayani konsumen	III
21	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	III
30	Penyajian minuman yang menarik	III

- Atribut – atribut yang sudah dianggap sudah dapat memuaskan oleh konsumen adalah atribut – atribut yang berada pada Kuadran II dan Kuadran IV

**Tabel 6.4**  
**Atribut – Atribut Pada Kuadran II**

No Variabel	Pernyataan	Kuadran
22	Pengetahuan karyawan dalam menjelaskan menu makanan	II
29	Penyajian makanan yang menarik	II
32	Penerangan dari café & resto	II
33	Warna daripada dinding café & resto	II
34	Ukuran huruf yang terdapat dalam menu makanan	II
35	Ukuran huruf yang terdapat dalam menu minuman	II
40	Ketepatan jumlah yang harus dibayarkan dengan pesanan	II

**Tabel 6.5**  
**Atribut – Atribut Pada Kuadran IV**

No Variabel	Pernyataan	Kuadran
2	Menu minuman yang bervariasi	IV
3	Tingkat kemanisan dari makanan	IV
10	Kebersihan minuman yang disajikan	IV
14	Lokasi café berada di tengah kota	IV
16	Ketersediaan papan penunjuk menuju café & resto	IV
17	Adanya iklan melalui media cetak	IV
18	Adanya iklan melalui media elektronik	IV
25	Kebersihan dari resto	IV
36	Karyawan yang siap sedia melayani konsumen	IV
39	Kecepatan penyajian minuman	IV

4. Persepsi masyarakat mengenai *Brand* daripada Maxi's resto

Sebenarnya nilai daripada *Brand* Maxi's resto ini sudah cukup dikenal oleh masyarakat banyak. Namun saja Maxi's resto masih dinilai sebagai café & resto yang menjadi pilihan kedua bagi para responden. Bila dilihat dari segi pelayananny Maxi's resto masih belum bisa memuaskan konsumennya sehingga dalam segi loyalitas konsumen masih banyak konsumen daripada Maxi's resto belum menjadi konsumen yang

mempunyai komitmen untuk mengajak atau merekomendasikan Maxi's resto kepada kerabat mereka untuk datang ke Maxi's resto.

5. Usulan untuk Perusahaan adalah :

1. Pihak manajemen dapat melakukan rekrutmen karyawan, baik *chef* (juru masak) maupun karyawan sesuai dengan kriteria – kriteria yang diinginkan oleh pihak manajemen Maxi's resto.
2. Pihak manajemen dapat memberikan pelatihan – pelatihan khusus kepada setiap karyawan baik dalam *product knowledge*, arti daripada kebersihan, maupun dari segi keramahan kepada setiap karyawannya.
3. Pihak manajemen dapat memikirkan ulang mengenai dekorasi yang cocok untuk meja makan, maupun ruangan café & resto agar dapat terlihat lebih menarik dan nyaman untuk setiap konsumen.
4. Pihak manajemen dapat melakukan penyederhanaan proses / jalur dari awal pemesanan hingga penyajian makanan.

## 6.2 Saran

Saran untuk Maxi's resto :

Sebaiknya pihak manajemen mempertimbangkan penerapan usulan strategi penerapan usulan strategi *marketing* yang diperoleh dari penelitian ini

Saran untuk penelitian selanjutnya :

1. Dilakukan penelitian mengenai persaingan cafe – cafe dan resto – resto di kota Bandung agar Maxi's resto dapat mengetahui keunggulan restonya dibandingkan dengan cafe – cafe & resto – resto lainnya di kota Bandung.
2. Penelitian mengenai kepuasan konsumen sebaiknya dilakukan secara rutin dan berkala oleh pihak daripada Maxi's resto agar Maxi's resto dapat selalu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.