

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dan analisis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen:
 - Penyajian makanan yang menarik
 - Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia
 - Rasa makanan yang khas
 - Rasa makanan yang lezat
 - Kebersihan makanan yang disajikan
 - Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa makanan
 - Harga sesuai dengan porsi makanan
 - Lokasi yang terletak di tempat keramaian (mall/ruko)
 - Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen
 - Promosi dilakukan melalui media cetak (majalah /koran)
 - Kecakapan karyawan dalam menjelaskan informasi mengenai makanan yang tersedia
 - Ketepatan karyawan dalam menanggapi keinginan konsumen
 - Kecepatan karyawan dalam mengantar makanan kepada konsumen
 - Para karyawan selalu berpakaian rapih dan bersih
 - Kecukupan lahan parkir
 - Keamanan tempat parkir
 - Kebersihan rumah makan selalu dijaga
 - Meja dan kursi yang nyaman untuk digunakan
 - Kondisi temperatur rumah makan
 - Kejelasan papan nama pada rumah makan
 - Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran
 - Kecepatan Proses Pembayaran

- Adanya bukti pembayaran yang jelas
 - Pembayaran yang praktis (kartu kredit/debit/flazz)
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja rumah makan Siomay Mola-Mola.

Berdasarkan hasil uji hipotesis kepuasan didapatkan jumlah atribut-atribut yang konsumen belum merasa puas terhadap kinerja rumah makan Siomay Mola-Mola sebanyak 19 atribut, yaitu : Konsistensi rasa makanan yang disajikan, Jaminan halal makanan yang disajikan, Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia, Kebersihan makanan yang disajikan, Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa makanan, Harga sesuai dengan porsi makanan, Lokasi yang terletak di tempat keramaian (mall/ruko), Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen, Adanya Paket hemat untuk pelajar dan mahasiswa, Adanya Potongan harga jika melakukan pembelian dalam jumlah besar, Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu, Kecakapan karyawan dalam menjelaskan informasi mengenai makanan yang tersedia, Ketepatan karyawan dalam menanggapi keinginan konsumen, Para karyawan selalu berpakaian rapih dan bersih, Kebersihan rumah makan selalu dijaga, Kondisi temperatur rumah makan, Kecepatan proses jasa pesan antar, Kecepatan Proses Pembayaran, Pembayaran yang praktis (kartu kredit/debit/flazz).

3. Segmentasi, *Targeting*, *Positioning* Siomay Mola-Mola

➤ Segmentasi

- Jenis Kelamin: Pria dan Wanita.
- Usia : 15 tahun - >35 tahun.
- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Swasta, Pegawai Negeri, Wiraswasta, Lain-lain.
- Penghasilan : < Rp 2.000.000 - > Rp 6.000.000.
- Uang Saku : < Rp 500.000 - > Rp 1.500.000.

- Tempat Tinggal: Jakarta Timur, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Lain-lain.
 - Teman Berkunjung : Teman, Keluarga, Sendiri, Lain-lain
 - Perolehan Informasi : Teman, Media cetak, Radio, Lain-lain
 - Frekuensi Kunjungan /Bulan : 1-3 kali, 4-6 kali, 7-9 kali, > 9kali, Lain-lain.
 - Alasan mengunjungi : Harganya Murah, Rasanya Enak, Pelayanannya Baik, Lain-lain.
- *Targeting*
- Jenis Kelamin: Wanita
 - Usia : 15-25 tahun
 - Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa dan Pegawai Swasta
 - Penghasilan : Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000
 - Uang Saku : Rp 500.000 – Rp 1.500.000.
 - Tempat Tinggal: Jakarta Utara
- *Positioning*
- Positioning dari penelitian untuk rumah makan Siomay Mola-Mola adalah Menempatkan dirinya sebagai rumah makan siomay yang rasa makanannya enak dan khas, harga yang terjangkau, pelayanan yang cepat dan tepat, dengan keunikan wadah siomay yang terbuat dari kulit pangsit. Slogan baru yang akan digunakan adalah “Enak sampai ke piring, puas sampai ke hati”.
4. Kelebihan dan kekurangan rumah makan Siomay Mola-Mola dibandingkan dengan para pesaingnya.
- Kelebihan
- Kelebihan Siomay Mola-Mola dibandingkan dengan Siomay LeeLoo dan Warung Siomay adalah Rasa makanan yang lezat, Interior yang menarik untuk dikunjungi, Promosi yang dilakukan melalui media cetak (majalah/koran), Adanya Paket hemat untuk pelajar dan mahasiswa, Adanya diskon khusus pada waktu-waktu tertentu, Kecepatan karyawan

dalam mengantar menu kepada konsumen yang baru datang, Kecakapan karyawan dalam menjelaskan informasi mengenai makanan yang tersedia, Ketepatan karyawan dalam menanggapi keinginan konsumen, Kecepatan karyawan dalam mengantar makanan kepada konsumen, Keamanan tempat parkir, dan Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran

➤ Kekurangan

Kekurangan Siomay Mola-Mola dibandingkan dengan Siomay LeeLoo dan Warung Siomay adalah Penyajian makanan yang menarik, Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia, Kebersihan makanan yang disajikan, Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa makanan, Harga sesuai dengan porsi makanan, Lokasi yang terletak di tempat keramaian (mall/ruko), Para karyawan menggunakan seragam yang menjadi ciri khas, Kecukupan lahan parkir, Kebersihan rumah makan selalu dijaga, Kondisi temperatur rumah makan, Kecepatan proses jasa pesan antar, dan Kecepatan Proses Pembayaran

5. Usulan perbaikan kepada pihak rumah makan Siomay Mola-Mola agar dapat memenangkan persaingan.

➤ Prioritas pertama : Tertinggal, kuadran I, tidak puas.

- Menambah jumlah persediaan makanan siomay dan lainnya dalam jumlah yang optimal.
- Menjaga kebersihan stand dan menutup tempat penyimpanan makanan dengan baik.
- Mempertimbangkan kembali harga yang ditawarkan dengan kualitas makanan dimana apabila harga yang ditawarkan tinggi maka kualitas makanan harus ditingkatkan kembali mulai dari bahan makanan yang baik, penambahan makanan pendamping seperti timun/acar.
- Mempertimbangkan kembali harga yang ditawarkan. dimana apabila harga yang ditawarkan tinggi maka porsi makanan harus sedikit lebih banyak / ukuran siomay dapat diperbesar.

- Lokasi tidak dapat dipindahkan dengan alasan biaya yang besar dan harga sewa yang tinggi
- Menjadwalkan karyawan untuk membersihkan rumah makan secara rutin (3 jam sekali).
- Memasang alat penyejuk seperti AC atau menambah jumlah kipas sehingga suhu ruangan tersebut lebih nyaman.
- Melakukan pelatihan pada kinerja karyawan seperti pelatihan penggunaan mesin kasir.
- Prioritas Kedua: Tertinggal, kuadran III, tidak puas.
 - Melakukan pelatihan terhadap kinerja karyawan seperti mempelajari nama-nama jalan dan melakukan pencatatan alamat pemesan yang detail.
- Prioritas Ketiga: Tertinggal, kuadran II, puas.
 - Menambahkan makanan pendamping yang lebih berwarna seperti timun atau tomat dan menata siomay dengan rapi sehingga makanan tersebut kelihatan lebih menarik.
 - Mempertahankan lahan parkir saat ini.
- Prioritas Empat: Tertinggal, kuadran IV, puas.
 - Membuat dan menggunakan pakaian yang memiliki ciri khas baik dari warna pakaian maupun dengan simbol atau lambang dari rumah makan Siomay Mola-Mola.
- Prioritas Kelima: Bersaing, kuadran I, tidak puas
 - Lokasi tidak dapat dipindahkan dengan alasan biaya yang tinggi.
 - Mengwajibkan karyawan untuk berpakaian yang rapi dan menjaga kebersihan pakaiannya, pemeriksaan yang rutin terhadap pakaian karyawan dimana apabila tidak menggunakan pakaian dengan rapi dan bersih maka akan ditegur atau peringatan
 - Bekerja sama dengan bank dan menyediakan mesin pembayaran non tunai.

- Prioritas Keenam: Bersaing, kuadran III, tidak puas.
 - Membuat resep yang stantarisasi sehingga kekonsistensian rasa makanan yang disajikan dapat terjaga.
 - Memberikan lambang jaminan halal pada menu makanan yang tersedia dan menampilkan fotocopy surat keterangan halal pada dinding rumah makan.
 - Mempertimbangkan untuk memberikan potongan harga jika melakukan pembelian dalam jumlah besar seperti pemberian lebih dari 50 buah siomay maka akan mendapatkan potongan harga.
- Prioritas Ketujuh: Bersaing, kuadran III, puas.
 - Menambahkan dekorasi pada toko, mewarnai toko dengan warna yang terang dan memasang pencahayaan yang cukup pada toko sehingga kelihatan menarik.
- Prioritas Kedelapan: Bersaing, kuadran II, puas.
 - Menciptakan rasa makanan yang khas, dimana diketahui bahwa kebanyakan masyarakat menyukai masakan/makanan yang pedas sehingga rumah makan Siomay Mola-Mola dapat mempertimbangkan untuk menambahkan rasa *extra* pedas.
 - Memperjelas daftar harga makanan seperti ukuran tulisan dan warna tulisan yang mudah dibaca dan dipahami oleh konsumen serta memjelas jenis-jenis makanan yang tersedia pada rumah makan.
 - Mempertahankan meja dan kursi saat ini
 - Menambahkan pencahayaan dan menempatkan kembali lokasi papan nama sehingga jelas serta mudah dilihat oleh konsumen.
 - Mengatur kembali ketebalan pencetakan bukti pembayaran sehingga hasil pencetakan dapat dilihat dengan jelas.
- Prioritas Kesembilan: Bersaing, kuadran IV, puas.
 - Memberikan informasi bahwa makanan siomay tersebut tidak mengandung bahan pengawet baik pada menu makanan maupun pada *stand*.

- Bekerja sama dengan *supplier* bahan baku untuk menyediakan bahan-bahan baku yang lebih *fresh*.
- Menambahkan paket makanan sehingga konsumen memiliki lebih banyak pilihan seperti paket ulang tahun atau paket pernikahan.
- Melakukan pelatihan kinerja karyawan sehingga karyawan dapat melayani konsumen dengan ramah.
- Prioritas Kesepuluh: Unggul, kuadran I, tidak puas.
 - Melakukan pelatihan terhadap kinerja karyawan sehingga karyawan dapat menjelaskan informasi makanan yang tersedia dengan baik.
 - Melakukan pencatatan pesanan konsumen dan mengulangi pesanan yang telah dipesan.
- Prioritas Kesebelas: Unggul, kuadran III, tidak puas.
 - Menyediakan paket hemat kepada pelajar/mahasiswa seperti paket makanan dengan harga yang lebih murah jika konsumen menunjukkan kartu pelajar atau kartu mahasiswa.
 - Mempertimbangkan untuk memberikan diskon pada waktu tertentu atau hari-hari besar.

6.2 Saran

Saran untuk penelitian lanjut adalah meneliti apakah makanan siomay adalah makanan musiman yang merupakan penyebab terjadinya fluktuasi tingkat penjualan.