

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

##### **1. Atribut-Atribut yang di anggap penting oleh konsumen dari sebuah Cafe.**

- Penyajian makanan yang menarik
- Penyajian minuman yang menarik
- Kualitas makanan dan minuman
- Ketersediaan berbagai macam variasi menu makanan
- Ketersediaan Makanan yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia
- Ketersediaan Minuman yang ditawarkan didalam menu selalu tersedia
- Kebersihan Makanan dan minuman yang bersih
- Makanan khas cafe dan Restorant
- Kebersihan peralatan makan
- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas rasa minuman
- Harga yang tertera di menu sudah termasuk pajak
- Tersedia berbagai macam variasi jumlah kursi di meja ( 2 orang, 4 orang, 6 orang, pribadi dan umum)
- Lokasi Cafe yang mudah dijangkau oleh kendaraan-kendaraan (Kendaraan Pribadi dan Umum)
- Tersedianya Smoking Area dan No Smoking Area
- Paket-paket promosi (buy one get one, pembelian dengan kelipatan tertentu)
- Kemenarikan diskon khusus pada waktu-waktu tertentu
- Kemenarikan diskon pada kalangan tertentu (mahasiswa dan pelajar)

- Kemenarikan diskon khusus kepada pelanggan tetap
- Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
- Kecakapan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai makanan dan minuman yang tersedia
- Kesopanan pegawai
- Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
- Kemenarikan seragam yang menjelaskan ciri khas Restoran dan Cafe
- Kerapian seragam pegawai
- Ketersediaan lahan parkir yang cukup
- Keamanan tempat parkir
- Kejelasan daftar harga makanan dan minuman
- Kebersihan Cafe selalu dijaga
- Kenyamanan meja dan kursi saat dipakai
- Kesejukan ruangan cafe dan restoran
- Suasana cafe yang nyaman untuk minum, makan dan bersantai
- Desain ruangan cafe menarik untuk dikunjungi
- Desain ruangan halaman cafe menarik untuk dikunjungi
- Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran
- Kemudahan pembayaran (Credit Card, Debit, dan Flazz)
- Kejelasan papan nama cafe dan restoran
- Kondisi Penerangan cafe dan restoran
- Kecepatan kasir dalam menghitung pembayaran
- Ketersediaan berbagai macam variasi menu minuman
- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang dipesan
- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas rasa makanan

## 2. *Segmentation, Targeting, Positioning BMC Café*

- *Segmentation*

Berdasarkan hasil segmentasi yang ada di dapatkan konsumen yang menjadi target pasar yaitu konsumen yang berumur antara 31-40 tahun dan 41-50 tahun dan berdomisili di Bandung bagian barat dengan pekerjaan sebagai wiraswasta dan perja swasta yang memiliki penghasilan sebesar Rp. 2.000.001- Rp. 4.000.000 dan Rp. 4.000.001- Rp.6.000.000 dan besar pengeluaran setiap kali kunjungan antara Rp.20.001-Rp.75.000 dan antara Rp.75.001-Rp.150.000 dengan jam berkunjung antara jam 14.01-16.00 dan antar jam 16.01-18.00.

- *Targeting*

*BMC Cafe* menempatkan diri sebagai *Cafe* yang banyak digunakan untuk pekerja untuk bersantai setelah seharian bekerja dan nyaman untuk berkumpul bersama sepulang kerja.

- *Positioning*

*BMC Cafe Mall PVJ* memposisikan dirinya sebagai cafe untuk pekerja yang tepat untuk berdiskusi dan bersantai sambil menikmati makanan dan minuman. Sebab itu slogan yang di rasa tepat untuk *BMC Cafe* adalah “**Cafe berbincang sambil bersantai bersama**”. Sehingga *BMC Cafe* yang bergerak pada kuliner diharapkan dapat mempertahankan kualitas produk dimana menjadi prioritas utama dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen. Sehingga para konsumen yang menggunakan *BMC Cafe Mall PVJ* sebagai tempat berkumpul bersama dan merasa nyaman dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh *BMC Cafe Mall PVJ*.

## 3. **Variabel yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan berdasarkan kepentingan dan kinerja BMC Cafe Mall PVJ :**

Untuk kepentingan dan kinerja dari *BMC Cafe Mall PVJ* harus dilakukan perbaikan untuk inovasi dalam penyajian makanan dan minuman yang ada, menjaga kualitas bahan pembuat makanan dan

minuman sehingga membuat konsumen menjadi puas, menjaga persediaan makanan dan minuman yang ada sehingga tetap dapat memenuhi kebutuhan konsumen, melakukan pelatihan kepada setiap pekerjanya secara rutin sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kinerja dari karyawan, menjaga kebersihan lingkungan cafe dengan menambah jumlah jam kerja dari operator serta melakukan perbaikan untuk desain ruangan cafe.

#### **4. Atribut BMC Cafe jika dibandingkan dengan Cafe Halaman yaitu :**

Berdasarkan hasil perbandingan untuk BMC Cafe Mall PVJ dengan Cafe Halaman terdapat atribut yang tertinggal dari pesaingnya sehingga saran yang dapat diberikan adalah ; dilakukannya inovasi dalam membuat dan menyajikan makanan dan minuman, dilakukan pelatihan terhadap pekerja untuk dapat lebih menguasai setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, melakukan promosi yang lebih menarik sehingga dapat membuat konsumen puas dan dapat bersaing dengan pesaingnya serta menambah fasilitas cafe untuk dapat memenuhi keinginan konsumen dan dapat unggul dengan pesaing yang ada sehingga setelah dilakukan perbaikan segera, hal ini dapat mempertahankan jumlah konsumen yang ada dan bila telah dilakukan perbaikan diharapkan dapat menambah jumlah konsumen yang datang ke BMC Cafe Mall PVJ.

#### **5. Usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada BMC Cafe agar dapat memenuhi target penjualan yang diinginkan:**

##### **1. *Product* (Produk)**

- *BMC Cafe* Mall PVJ harus mampu menciptakan inovasi yang baru dan unik terhadap cara penyajian makanannya, misalnya dalam hal penggunaan prabot makanan dan minumannya menggunakan perabotan tempo dulu yang sesuai dengan ciri khas cafe BMC yang sudah berdiri sejak jaman Belanda.

- *BMC Cafe* Mall PVJ harus meningkatkan kinerja dengan terus menjaga kesegaran bahan pembuat makanan dan minuman dengan cara menyimpan makanan ditempat pendingin makanan dan menyesuaikan jumlah bahan makanan dan minuman sesuai dengan yang dibutuhkan setiap minggunya dan tidak menyimpan bahan makanan untuk jangka waktu yang lama yang disesuaikan dengan jumlah konsumen yang datang berdasarkan data jumlah kunjungan konsumen tiap minggunya.
- *BMC Cafe* harus dapat melakukan pelatihan terhadap pegawainya dan melakukan pengecekan ke dapur setiap 2 jam sekali untuk melihat kebersihan peralatan makan dan minum serta perbotan dapur cafe sehingga tetap terjaga kebersihannya sehingga membuat konsumen menjadi puas.

## 2. *Price (Harga)*

- *BMC Cafe* Mall PVJ dapat melakukan perbaikan dengan cara menggunakan bahan-bahan pembuat minuman yang berkualitas, misalnya menggunakan produk-produk pembuat makanan dan minuman yang berasal dari luar yang pasti bahan yang ada adalah bahan-bahan yang halal.

## 3. *Place (Tempat/ Lokasi)*

- *BMC Cafe* Mall PVJ dapat penambahan jumlah meja dan kursi yang dapat dibongkar pasang dan dapat dipindah-pindah sehingga meja dan kursi yang ada dapat disesuaikan dengan jumlah pengunjung yang datang.
- *BMC Cafe* Mall PVJ menambahkan fan agar dapat membuat sirkulasi udara cepat berganti sehingga asap rokok yang masuk dapat segera keluar dari dalam ruangan.

## 4. *Promotion (Promosi)*

- *BMC Cafe* Mall PVJ harus sering mengadakan promosi dan diskon pada kalangan tertentu dan pada waktu tertentu. hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan kerja sama kepada perusahaan-perusahaan yang berada disekitar cafe untuk dapat menjadi member di

cafe tersebut sehingga setiap pekerjanya jika datang dan berkunjung ke cafe BMC Cafe mendapatkan diskon. Sehingga dapat menarik konsumen dan membuat konsumen menjadi puas dengan kinerja dari perusahaan.

#### **5. People (Orang/ Partisipan)**

- *BMC Cafe* Mall PVJ harus memberikan pelatihan kepada setiap pegawainya untuk mampu melayani keinginan konsumen dan dapat melatih cara berkomunikasi, cara menanggapi konsumen yang baik pada saat pekerja berhadapan dengan konsumen.

#### **6. Physical Evidence (Sarana Fisik)**

- *BMC Cafe* Mall PVJ dapat menyediakan tempat penitipan helm dan barang bawaan pengunjung sehingga barang bawaan pekerja dapat aman dan membuat konsumen puas.
- *BMC Cafe* Mall PVJ dapat melakukan perencanaan tata letak ulang dari cafe sehingga membuat pekerja yang datang selepas bekerja menjadi nyaman dan dapat tenang pada saat bersantai di *BMC Cafe*.
- *BMC Cafe* Mall PVJ dapat menyediakan lampu gantung yang dapat diatur keterangannya pada meja-meja pengunjung.

#### **7. Process (Proses)**

- *BMC Cafe* Mall PVJ dapat memberikan pelatihan berupa kursus dalam mengolah makanan dan minuman serta dalam hal penyajian makanan dan minuman kepada pekerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

### **6.2 Saran**

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan, yaitu:

- Mengutamakan atribut yang masih dirasakan belum puas oleh konsumen dan yang tertinggal dari pesaing.
- Sebaiknya dilakukan penelitian terhadap perilaku konsumen pada waktu berkunjung ke *BMC Cafe*.

- Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut lagi untuk mengenai perencanaan dan pengendalian persediaan jumlah bahan baku agar tidak terjadi *lost sale*.
- Sebaiknya dilakukan penelitian tentang pemasaran, untuk mengetahui menjadi fokus penjualan dari *BMC Cafe*.