

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

6.1.1 Atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Rumah Makan Sunda

Berikut adalah 32 atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan Sunda, diperoleh berdasarkan hasil Uji *Cochran*

Tabel 6.1

Atribut yang dipentingkan konsumen dalam memilih Rumah Makan Sunda

Nomor	Variabel
1	Penyajian makanan yang menarik
2	Penyajian minuman yang menarik
3	Rasa makanan yang disajikan
4	Rasa minuman yang disajikan
5	Kebersihan makanan yang disajikan
6	Kebersihan minuman yang disajikan
7	Kebersihan peralatan makan dan minum
8	Ketersediaan menu makanan yang ditawarkan
9	Ketersediaan menu minuman yang ditawarkan
10	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas makanan
11	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas minuman
12	Harga yang bersaing dengan rumah makan Sunda lain
13	Tempat parkir yang luas
14	Tempat parkir yang aman
15	Pemberian diskon - diskon khusus pada waktu tertentu
16	Pengetahuan pegawai mengenai menu yang disajikan
17	Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
18	Kesopanan pegawai
19	Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
20	Kemenarikan seragam pegawai
21	Kerapian seragam pegawai
22	Kecepatan pegawai menunjukan tempat duduk bagi konsumen
23	Kejelasan daftar harga pada menu
24	Kebersihan rumah makan
25	Kenyamanan meja dan kursi
26	Kesejukan udara di rumah makan
27	Kondisi penerangan di rumah makan
28	Kebersihan Toilet
29	Ketepatan pemesanan makanan dan minuman yang telah dipesan
30	Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang telah dipesan
31	Ketepatan kasir saat melakukan transaksi
32	Kecepatan kasir saat melakukan transaksi

6.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Ibu Kadi

Berikut adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ibu Kadi.

Konsumen puas untuk atribut :

- Ketersediaan menu minuman yang ditawarkan
- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas minuman
- Pengetahuan pegawai mengenai menu yang disajikan
- Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
- Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
- Kemenarikan seragam pegawai
- Kerapian seragam pegawai
- Kejelasan daftar harga pada menu
- Kesejukan udara di rumah makan
- Kondisi penerangan di rumah makan
- Ketepatan pemesanan makanan dan minuman yang telah dipesan
- Ketepatan kasir saat melakukan transaksi
- Kecepatan kasir saat melakukan transaksi.

Konsumen tidak puas untuk atribut :

- Penyajian makanan yang menarik
- Penyajian minuman yang menarik
- Rasa makanan yang disajikan
- Rasa minuman yang disajikan
- Kebersihan makanan yang disajikan
- Kebersihan minuman yang disajikan
- Kebersihan peralatan makan dan minum
- Ketersediaan menu makanan yang ditawarkan
- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas makanan
- Harga yang bersaing dengan rumah makan Sunda yang lain
- Tempat parkir yang luas
- Tempat parkir yang aman
- Pemberian diskon – diskon khusus pada waktu tertentu
- Kesopanan pegawai
- Kecepatan pegawai menunjukan tempat duduk bagi konsumen

- Kebersihan rumah makan
- Kenyamanan meja dan kursi
- Kebersihan toilet
- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang telah dipesan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ibu Kadi masih rendah yaitu sebesar 40,625 %.

6.1.3 Tingkat Performansi dan Kepentingan dari Rumah Makan Ibu Kadi

Variabel yang berada di atas nilai rata – rata tingkat Performansi dan Kepentingan dari Rumah Makan Ibu Kadi adalah :

- Penyajian makanan yang menarik
- Penyajian minuman yang menarik
- Rasa makanan yang disajikan
- Rasa minuman yang disajikan
- Kebersihan minuman yang disajikan
- Ketersediaan menu makanan yang ditawarkan
- Harga yang sesuai dengan kualitas makanan
- Tempat parkir yang luas
- Kejelasan daftar harga pada menu
- Ketepatan pemesanan makanan dan minuman yang telah dipesan
- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang telah dipesan
- Ketepatan kasir saat melakukan transaksi

6.1.4 Keunggulan dan Kelemahan Rumah Makan Ibu Kadi dibanding pesaing

Keunggulan dan kelemahan Rumah Makan Ibu Kadi dibanding pesaing didapat melalui tabel peringkat yang terdapat dalam kuesioner penelitian, data tersebut selanjutnya akan diolah menggunakan *Correspondence Analysis* (CA), berikut adalah keunggulan dan kelemahan Rumah Makan Ibu Kadi dibanding dengan Rumah Makan Kabayan.

Keunggulan :

- Rasa makan yang disajikan
- Kebersihan peralatan makan dan minum

- Ketersediaan menu makanan yang ditawarkan
- Ketersediaan menu minuman yang ditawarkan
- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas makanan
- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas minuman
- Harga yang bersaing dengan rumah makan Sunda yang lain
- Tempat parkir yang luas
- Pemberian diskon – diskon khusus pada waktu tertentu
- Kesopanan pegawai
- Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
- Kejelasan daftar harga pada menu
- Kesejukan udara di rumah makan
- Kondisi penerangan di rumah makan
- Ketepatan pemesanan makanan dan minuman yang telah dipesan
- Kecepatan kasir saat melakukan transaksi.

Kelemahan :

- Penyajian makanan yang menarik
- Penyajian minuman yang menarik
- Rasa minuman yang disajikan
- Kebersihan makanan yang disajikan
- Kebersihan minuman yang disajikan
- Tempat parkir yang aman
- Pengetahuan pegawai mengenai menu yang disajikan
- Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
- Kemenarikan seragam pegawai
- Kerapian seragam pegawai
- Kecepatan pegawai menunjukan tempat duduk bagi konsumen
- Kebersihan rumah makan
- Kenyamanan meja dan kursi
- Kebersihan toilet
- Kecepatan proses penyajian makanan dan minuman yang telah dipesan
- Ketepatan kasir saat melakukan transaksi.

6.1.5 Penerapan STP yang tepat untuk Rumah Makan Ibu Kadi

Segmentasi dilakukan berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan, penghasilan, jumlah biaya yang dikeluarkan saat makan di Rumah Makan, dari mana mengetahui Rumah Makan Ibu Kadi, Alasan utama datang ke Rumah Makan, Menu makanan yang paling digemari, Sambal Favorit, Jumlah Kedatangan, teman berkunjung, hari berkunjung, jam berkunjung, Koran/Majalah yang sering dibaca, dan situs/jejaring sosial yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan Rumah Makan Ibu Kadi memiliki target utama:

- Konsumen berusia 31 – 40 tahun
- Berdomisili di Bandung Utara dan Luar Kota
- Bekerja sebagai Wirausaha
- Berpenghasilan > Rp 8.000.000
- Mampu mengeluarkan uang sebesar > Rp 300.000 ketika makan
- Berkunjung dengan keluarga
- Berkunjung pada hari Sabtu
- pukul 11.00 - 13.00
- Membaca majalah Kompas
- Sering mengakses Youtube

Sementara untuk *positioning* Rumah Makan Ibu Kadi dapat memposisikan dirinya sebagai rumah makan Sunda yang asri, sejuk.

6.1.5 Upaya perbaikan yang dilakukan Rumah Makan Ibu Kadi

1. *Product* (Produk)

- Rumah Makan Ibu Kadi harus mampu menjaga kebersihan makanan yang disajikan, hal ini dapat dilakukan dengan cara :
 - Memberi penutup rambut kepada para juru masak.
 - Mencuci dahulu bahan makanan.
 - Melakukan cek setiap kali makanan akan disajikan kepada pengunjung.
- Rumah Makan Ibu Kadi harus mampu menciptakan inovasi yang baru dan unik terhadap cara penyajian makanannya, misalnya dalam hal penggunaan prabot makanan dan minumannya menggunakan perabotan yang kental akan suasana Sunda.

2. *Price (Harga)*

- Rumah Makan Ibu Kadi dapat melakukan perbaikan pada sektor ini dengan memperhatikan kualitas bahan makanan dan minuman, misalnya menjalin koneksi dengan *supplier* restoran mewah, sehingga akan membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan Rumah Makan Ibu Kadi.

3. *Place (Tempat/ Lokasi)*

- Rumah Makan Ibu Kadi sebaiknya menggunakan jasa parkir sehingga konsumen merasa aman, dan dapat membantu proses keluar/masuknya kendaraan konsumen.
- Menggunakan produk CCTV untuk memudahkan pengawasan kendaraan.

4. *Promotion (Promosi)*

- Rumah Makan Ibu Kadi harus sering melakukan promosi, promosi dapat dilakukan dengan cara :
 - Melalui media online yaitu Youtube.
 - Melalui media cetak yaitu Kompas
 - Memperluas jangkauan iklan, terutama di luar Kota Bandung.

5. *People (Orang)*

- Rumah Makan Ibu Kadi 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)*

- Rumah Makan Ibu Kadi harus memperhatikan sektor kebersihan rumah makan, sehingga dapat membuat konsumen merasa nyaman saat berkunjung.
- Rumah Makan Ibu Kadi sebaiknya membeli/membuat meja dan kursi makan yang ergonomis, sehingga konsumen dapat makan dengan nyaman.

7. *Process (Proses)*

- Melakukan pelatihan pada kasir agar lebih teliti saat melakukan transaksi, juga dapat dilakukan pemisahan uang pada mesin pembayaran, sehingga kasir lebih mudah saat memilah uang yang digunakan/dibutuhkan.

6.2 Saran

- Saran untuk Rumah Makan Ibu Kadi
 1. Sebaiknya melakukan penyesuaian harga agar sesuai dengan daya beli konsumen, sehingga mampu menarik lebih banyak pengunjung.
 2. Sebaiknya memberikan promo pada hari Sabtu (hari berlakunya aturan four in one), dimana pengunjung yang membawa empat orang atau lebih mendapatkan potongan harga.
- Saran untuk peneliti selanjutnya
 1. Sebaiknya dilakukan penelitian yang mencakup fasilitas lain dari Ibu Kadi selain sebagai Rumah Makan Sunda, contohnya :
 - Sebagai tempat pool perusahaan travel.
 - Terdapat *Convention Hall*
 - *Money Changer*
 - *Fish Galery*
 - dll