

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Segmentasi, *Targeting*, dan *Positioning* Rumah Imoet

- Segmentasi

- ✓ Segmentasi Geografis

Berdasarkan hasil pengolahan data, segmen yang menjadi target pasar berdasarkan segmentasi geografis adalah konsumen yang berdomisili di daerah Bandung Barat dan Bandung Utara.

- ✓ Segmentasi Demografis

Berdasarkan hasil pengolahan data, segmen yang menjadi target pasar perusahaan adalah pelajar dan mahasiswa yang memiliki usia berkisar 19 – 25 tahun. Dengan penghasilan Rp. 1.000.001,00 – Rp. 1.500.000,00.

- *Targeting*

Berdasarkan hasil segmentasi tersebut maka didapatkan konsumen yang menjadi target pasar yaitu konsumen yang berusia 19 – 25 tahun yang berdomisili di Bandung bagian barat dan utara dengan pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa yang memiliki penghasilan sebesar Rp. 1.000.001,00 – Rp. 1.500.000,00 dengan waktu berkunjungnya pada malam hari yaitu diatas jam 19.00.

- *Positioning*

Positioning merupakan salah satu upaya dalam membangun kesan dan *image* suatu produk supaya mudah diingat oleh konsumen yang menjadi target pasarnya. Oleh karena itu perusahaan perlu memiliki ciri khas dan manfaat nilai tambah untuk mendapatkan perhatian dan minat dari pelanggan dan calon pelanggan. Berdasarkan hasil observasi positioning yang tepat adalah “Surabi enak dan cepat”. Dengan begitu Rumah Imoet harus mempertahankan kualitas produk

dimana menjadi prioritas utama dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen yang datang.

2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Rumah Imoet

Berdasarkan hasil pengolahan data uji hipotesis ketidakpuasan, tingkat kepuasan konsumen saat ini tidak puas. Hal ini ditunjukkan dengan masih banyak konsumen tidak puas atas kinerja perusahaan atas 42 atribut penelitian. Dari 42 atribut tersebut hanya 8 atribut saja yang konsumen merasa puas atas kinerja Rumah Imoet. Untuk itu diperlukan perbaikan pada atribut-atribut yang dirasa konsumen tidak baik dan tetap mempertahankan atribut-atribut yang dirasakan konsumen sudah baik.

Tabel 6.1
Atribut yang Dirasa Konsumen Sudah Memuaskan

No	Atribut
6	Bentuk surabi (Bulat Sempurna)
11	Harga surabi dapat bersaing dengan pesaingnya
12	Kemenarikan eksterior ruangan
13	Kemenarikan interior ruangan
14	Lokasinya dilalui kendaraan umum
15	Lokasinya terdapat di pusat kota
16	Lokasinya dipinggir jalan
18	Pelayanan kartu member bagi pelanggan

Tabel 6.2
Atribut yang Dirasa Konsumen Belum Memuaskan

No	Atribut
1	Penyajian surabi yang menarik
2	Rasa surabi
3	Ketersediaan berbagai macam variasi rasa surabi
4	Ketersediaan surabi yang ditawarkan pada menu
5	Variasi topping pada surabi
7	Ketersediaan bumbu pelengkap di meja (Sambal, Saos)

Tabel 6.2
Atribut yang Dirasa Konsumen Belum Memuaskan (Lanjutan)

No	Atribut
8	Kebersihan peralatan makan
9	Kesesuaian harga dengan kualitas surabi yang ditawarkan
10	Kesesuaian harga dengan porsi surabi yang ditawarkan (Ukuran Surabi)
17	Tempatnya mudah dijangkau oleh konsumen
19	Promosi berupa brosur
20	Promosi melalui jejaring sosial (Facebook, Twitter, dll)
21	Pemberian diskon khusus pada waktu-waktu tertentu (Hari Ulang Tahun)
22	Besarnya potongan harga jika membeli surabi dalam jumlah tertentu (>10 pcs)
23	Pemberian diskon pada kalangan tertentu (mahasiswa dan pelajar)
24	Pemberian diskon khusus kepada pelanggan tetap
25	Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
26	Kecakapan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai surabi yang ada
27	Kerapian seragam pegawai
28	Kesopanan pegawai
29	Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
30	Kecepatan pelayan dalam melayani konsumen
31	Pelayanan <i>delivery service</i>
32	Kemudahan pembayaran (<i>Cash</i> , <i>Debit</i> , <i>Credit Card</i> dan <i>Flazz</i>)
33	Kecepatan penyajian surabi
34	Kesigapan pelayan dalam merespons keinginan konsumen
35	Ketersediaan lahan parkir yang cukup
36	Keamanan tempat parkir
37	Kebersihan café
38	Kenyamanan meja dan kursi saat dipakai
39	Kondisi penerangan café
40	Kondisi suhu café
41	Kebersihan toilet café (Tempat Sampah, Tissue)
42	Tersedianya <i>Smoking Area</i> dan <i>Non Smoking Area</i>

3. Kelemahan dan Kelebihan Produk

- Kelebihan-kelebihan yang dimiliki Rumah Imoet hanya 16 atribut saja dari total 42 atribut yang ada.

Tabel 6.5
Kelebihan Rumah Imoet

No	Atribut
1	Penyajian surabi yang menarik
5	Variasi topping pada surabi
6	Bentuk surabi (Bulat Sempurna)
7	Ketersediaan bumbu pelengkap di meja (Sambal, Saos)
8	Kebersihan peralatan makan
12	Kemenarikan eksterior ruangan
14	Lokasinya dilalui kendaraan umum
15	Lokasinya terdapat di pusat kota
16	Lokasinya dipinggir jalan
17	Tempatnya mudah dijangkau oleh konsumen
19	Promosi berupa brosur
26	Kecakapan pegawai dalam menjelaskan informasi mengenai surabi yang ada
36	Keamanan tempat parkir
37	Kebersihan café
39	Kondisi penerangan café
40	Kondisi suhu café

- Kelemahan–kelemahan yang dimiliki Rumah Imoet sebanyak 26 atribut dari 42 atribut yang ada.

Tabel 6.6
Kelemahan Rumah Imoet

No	Atribut
2	Rasa surabi
3	Ketersediaan berbagai macam variasi rasa surabi
4	Ketersediaan surabi yang ditawarkan pada menu
9	Kesesuaian harga dengan kualitas surabi yang ditawarkan
10	Kesesuaian harga dengan porsi surabi yang ditawarkan (Ukuran Surabi)
11	Harga surabi dapat bersaing dengan pesaingnya
13	Kemenarikan interior ruangan
18	Pelayanan kartu member bagi pelanggan
20	Promosi melalui jejaring sosial (Facebook, Twitter, dll)
21	Pemberian diskon khusus pada waktu-waktu tertentu (Hari Ulang Tahun)
22	Besarnya potongan harga jika membeli surabi dalam jumlah tertentu (>10 pcs)
23	Pemberian diskon pada kalangan tertentu (mahasiswa dan pelajar)
24	Pemberian diskon khusus kepada pelanggan tetap
25	Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen
27	Kerapian seragam pegawai
28	Kesopanan pegawai
29	Keramahan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen
30	Kecepatan pelayan dalam melayani konsumen
31	Pelayanan <i>delivery service</i>
32	Kemudahan pembayaran (<i>Cash</i> , <i>Debit</i> , <i>Credit Card</i> dan <i>Flazz</i>)
33	Kecepatan penyajian surabi
34	Kesigapan pelayan dalam merespons keinginan konsumen
35	Ketersediaan lahan parkir yang cukup
38	Kenyamanan meja dan kursi saat dipakai
41	Kebersihan toilet café (Tempat Sampah, Tissue)
42	Tersedianya <i>Smoking Area</i> dan <i>Non Smoking Area</i>

4. Usulan Perbaikan Bagi Rumah Imoet

Usulan perbaikan ditentukan berdasarkan prioritas perbaikan. Penentuan prioritas perbaikan dilakukan dengan cara melihat hasil dari metode yang telah dilakukan yaitu *Correspondence Analysis*, *Important Performance Analysis* (IPA) dan uji hipotesis ketidakpuasan. Perbandingan ketiga metode dilakukan supaya hasil dari perbandingan ketiga metode tersebut dapat digunakan untuk mencari prioritas mana yang paling utama yang harus segera diperbaiki. Untuk lebih lengkap melihat mengenai prioritas perbaikan dapat dilihat pada tabel 5.12. Berdasarkan prioritas tersebut dapat diberikan beberapa usulan, yaitu:

- *Product*

Perbaikan yang diusulkan pada atribut ini yaitu memberikan pelatihan kepada pegawainya supaya dapat membuat adonan dengan baik dan dapat meracik bahan pembuat surabi dengan baik serta dapat lebih bersih lagi dalam membersihkan peralatan makan. Perbaikan lainnya yang perlu dilakukan Rumah Imoet yaitu dengan melakukan inovasi supaya variasi rasa surabi lebih banyak dengan cara mencampur rasa yang satu dengan rasa yang lain serta menambah persediaan bahan makanan agar dapat memenuhi semua permintaan konsumen.

- *Price*

Perbaikan yang diusulkan pada atribut ini yaitu dengan menggunakan bahan-bahan yang berkualitas dan lebih memperhatikan harga surabi dengan porsi surabi yang diberikan.

- *Place*

Perbaikan yang diusulkan pada atribut ini yaitu dengan merubah warna dalam maupun luar ruangan serta merubah tata letak ruangan café.

- *Promotion*

Perbaikan yang diusulkan pada atribut ini yaitu perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan cara promosinya kepada konsumen supaya dapat lebih menarik minat konsumen. Perbaikan dapat dilakukan dengan cara lebih aktif promosi di jejaring sosial dan mencoba memberikan cara promosi yang belum pernah dilakukan misalnya pelayanan kartu member bagi pelanggan tetap, pemberian diskon pada waktu tertentu, kalangan tertentu serta kepada pelanggan tetap dan memberikan potongan harga jika membeli surabi dalam jumlah tertentu.
- *People*

Perbaikan yang diusulkan pada atribut ini yaitu memberikan pelatihan kepada pegawai sehingga dapat menanggapi keinginan konsumen dengan baik, dapat menjelaskan informasi menu dengan jelas serta lebih sopan, ramah dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan selalu terapkan senyuman, sapaan dan santun dalam melayani konsumen. Perbaikan lain dapat dilakukan dengan memberikan seragam kepada pegawainya.
- *Process*

Perbaikan yang diusulkan pada atribut ini yaitu memberikan pelatihan kepada pegawai sehingga dapat melayani konsumen dengan cepat, dapat menyajikan surabi dengan cepat, serta lebih sigap dalam merespon keinginan konsumen. Perbaikan lain dapat dilakukan dengan memberikan layanan *delivery service* kepada konsumen serta menambah alat pembayaran yang lain sehingga dapat mempermudah dalam pembayaran.
- *Physical Evidence*

Perbaikan yang diusulkan pada atribut ini yaitu menyediakan lahan yang cukup dan lebih menjaga keamanan tempat parkir dengan menambah jumlah tukang parkir serta menambah layanan penitipan helm. Perbaikan lain dapat dilakukan dengan menjaga

kebersihan café dan toilet café serta lebih memperhatikan kondisi suhu dan penerangan café agar konsumen lebih nyaman lagi.

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lagi tentang Rumah Imoet supaya dapat dilakukan penelitian yang lebih baik lagi, yaitu:

- Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengendalian persediaan surabi Rumah Imoet agar konsumen semakin loyal terhadap Rumah Imoet.
- Sebaiknya dilakukan penelitian terhadap perilaku konsumen pada waktu berkunjung ke Rumah Imoet.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan mengenai perencanaan dan pengendalian persediaan bahan baku agar dapat memenuhi semua permintaan konsumen.