

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih rumah makan Padang adalah:
  - Keanekaragaman jenis makanan
  - Kelezatan makanan
  - Kebersihan makanan
  - Ukuran porsi makanan
  - Keanekaragaman pelengkap (sambal merah, sambal hijau, daun singkong, sayur nangka, dll)
  - Keanekaragaman jenis minuman
  - Harga yang sesuai dibandingkan dengan competitor
  - Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
  - Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan (terletak dipinggir jalan)
  - Lokasi rumah makan yang mudah dicapai (dilalui oleh angkutan umum)
  - Tempat parkir yang memadai
  - Kemenarikan promosi melalui media cetak
  - Kemenarikan promosi melalui media elektronik
  - Kemenarikan papan reklame
  - Kemenarikan brosur
  - Jam operasional yang lebih lama dibanding rumah makan Padang lainnya
  - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
  - Keramahan karyawan
  - Kesopanan karyawan
  - Kerapihan karyawan
  - Kemampuan komunikasi pelayan
  - Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
  - Kebersihan restoran

- Kebersihan toilet
- Jumlah wastafel yang memadai
- Kebersihan wastafel
- Jumlah meja dan kursi yang mencukupi
- Kelengkapan peralatan makan
- Temperature udara di tempat makan
- Adanya lagu (musik) di tempat makan
- Ketersediaan WiFi
- Kmenarikan interior
- Kecepatan penyajian makanan
- Proses pembungkusan yang rapi
- Proses pembayaran yang cepat
- Proses perhitungan yang tepat
- Terdapat pilihan pembayaran yang lain (debit, kredit, dll)
- Kejelasan nota pembelian
- Adanya *delivery service*

2. Tingkat performansi RM Padang Bahagia menurut konsumen adalah:

Tabel 6.1  
Tingkat Performansi Tiap Atribut

No	Variabel	Tingkat Performansi
1	Keanekaragaman jenis makanan	71,15%
2	Kelezatan makanan	76,92%
3	Kehalalan makanan	86,92%
4	kebersihan makanan	83,08%
5	Ukuran porsi makanan	86,35%
6	Kelengkapan pelengkap (sambal merah, sambal hijau, daun singkong, sayur nangka, dll)	88,46%
7	Keanekaragaman jenis minuman	74,23%
8	Harga yang sesuai dibandingkan dengan kompetitor	83,65%
9	Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan	78,08%
10	Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan	91,15%
11	Lokasi rumah makan yang mudah dicapai	93,65%
12	Tempat parkir yang memadai	63,27%
13	Kemenarikan promosi melalui media cetak	64,23%
14	Kemenarikan promosi melalui media elektronik	78,27%
15	Kemenarikan papan reklame	72,31%
16	Kemenarikan brosur	74,81%
17	Jam operasional yang lebih lama dibanding RM Padang lainnya	85,19%
18	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen	76,92%
19	Keramahan karyawan	70,96%
20	Kesopanan Karyawan	75,19%
21	Kerapihan karyawan	77,50%
22	Kemampuan komunikasi pelayan	82,12%
23	Jumlah karyawan yang memadai	85,19%
24	Kebersihan restoran	86,15%
26	Jumlah wastafel yang memadai	75,19%
27	Kebersihan wastafel	84,62%
28	Jumlah meja dan kursi yang mencukupi	74,23%
29	Kelengkapan peralatan makan	82,88%
30	Temperatur udara di tempat makan	89,42%
33	Kemenarikan interior	76,35%
34	Kecepatan penyajian makanan	81,35%
35	Proses pembungkusan yang rapi	87,69%
36	Proses pembayaran yang cepat	81,35%
37	Proses pembayaran yang tepat	86,54%
39	Kejelasan nota pembelian	74,04%
40	Adanya <i>delivery service</i>	74,04%

3. Kelebihan yang dimiliki oleh RM Padang Bahagia dibandingkan dengan pesaingnya terdapat pada atribut:
- Keanekaragaman jenis makanan
  - Kehalalan makanan
  - Kebersihan makanan
  - Ukuran porsi makanan
  - Keanekaragaman pelengkap (sambal merah, sambal hijau, daun singkong, sayur nangka, dll)
  - Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan (terletak di pinggir jalan)
  - Lokasi rumah makan yang mudah dicapai (dilewati oleh angkutan umum)
  - Jam operasional yang lebih lama dibandingkan dengan rumah makan Padang lainnya
  - Temperatur udara di tempat makan
  - Proses pembungkusan yang rapi
  - Proses perhitungan yang tepat
  - Adanya *delivery service*

Sedangkan kelemahan yang terdapat pada RM Padang Bahagia adalah:

- Kelezatan makanan
- Keanekaragaman jenis minuman
- Harga yang sesuai dibandingkan dengan competitor
- Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan
- Tempat parkir yang memadai
- Kemenarikan promosi melalui media cetak
- Kemenarikan promosi melalui media elektronik
- Kemenarikan papan reklame
- Kemenarikan brosur
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Keramahan karyawan
- Kesopanan karyawan

- Kerapihan karyawan
  - Kemampuan komunikasi pelayan
  - Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
  - Kebersihan restoran
  - Jumlah wastafel yang memadai
  - Kebersihan wastafel
  - Jumlah meja dan kursi yang mencukupi
  - Kelengkapan peralatan makan
  - Kemenarikan interior
  - Kecepatan penyajian makanan
  - Proses pembayaran yang cepat
  - Kejelasan nota pembelian
4. Yang menjadi target pasar dari RM Padang Bahagia adalah konsumen yang berusia antara 17 – 45 tahun dan juga konsumen yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar / mahasiswa maupun pegawai/karyawan. Dan *positioning* yang diusulkan adalah rumah makan Padang yang mudah dijangkau dan memiliki citarasa yang khas dengan harga yang sangat terjangkau bagi pelajar atau mahasiswa yang berkuliah dan pegawai / karyawan yang bekerja di Universitas Kristen Maranatha dengan memberikan slogan “harganya yang murah, rasanya yang enak.”

5. Strategi persaingan yang diusulkan oleh penulis kepada RM Padang Bahagia adalah:

Tabel 6.2  
Usulan Strategi Persaingan

Prioritas	Variabel	Upaya-Upaya Perbaikan
Prioritas Perbaikan ke-1	Kelezatan makanan	Tidak mengurangi bumbu-bumbu, mengasumsikan makanan-makanan yang akan dijual kepada konsumen perhari sehingga tidak terdapat makanan yang tersisa untuk dijual besok harinya.
	Tempat parkir yang memadai	Menyediakan lahan di depan RM Padang Bahagia sebagai tempat parkir.
	Kemenarikan papan reklame	Mendesain papan reklame yang lebih besar dan menarik perhatian konsumen
	Keramahan karyawan	Menerapkan 3S yaitu: senyum, sapa dan salam.
	Kesopanan karyawan	Karyawan harus selalu menanggapi atau meresponi konsumen dan tidak memainkan ponsel saat terdapat konsumen
	Jumlah wastafel yang memadai	Menambah satu buah wastafel di dalam rumah makan Padang.
	Kejelasan nota pembelian	Menambah keterangan yang kurang jelas, menulis dengan tulisan yang rapi dan mudah dibaca oleh konsumen
Prioritas Perbaikan ke-2	Harga yang sesuai dibandingkan dengan kompetitor	Mengurangi harga penjualan
	Kemampuan komunikasi pelayan	Pelayan diminta untuk berbahasa Indonesia yang baik dan benar.
	Kebersihan restoran	Pelayan diminta untuk menjaga agar RM Padang Sederhana selalu bersih dan peralatan makan yang kotor sesegera mungkin dibersihkan.
	Kebersihan wastafel	Pelayan harus selalu menjaga agar keran air tidak berminyak dan kotor maupun wastafel yang tersumbat dengan kotoran dan menjaga air selalu tersedia dan bersih, juga menyediakan sabun cuci tangan.
	Kecepatan penyajian makanan	Pelayan harus mengerti cara membungkus makanan yang rapi dan cepat.
Prioritas Perbaikan ke-3	Keanekaragaman jenis minuman	Menyediakan kulkas untuk menyediakan minuman dingin dan menyediakan jus kepada konsumen.
	Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan	Menyediakan makan yang lebih bersih, sehat, lezat dengan harga yang lebih murah dibandingkn dengan pesaingnya.
	Kemenarikan promosi melalui media cetak	Memasang iklan di media cetak seperti koran.
	Kemenarikan promosi melalui media elektronik	Membuat akun <i>facebook</i> , <i>twitter</i> untuk memberikan berbagai informasi kepada konsumen beserta promosinya.
	Kemenarikan brosur	Membuat brosur-brosur yang menarik dengan dicantumkan berbagai promosi di dalamnya.
	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen	Pelayan diharapkan untuk tidak menonton televisi dan memainkan ponsel pada saat jam makan siang dan malam juga saat sedang terdapat konsumen di RM Padang Bahagia.
	Kerapihan karyawan	Menggunakan seragam batik atau yang bercorak dengan kota Padang untuk menunjukkan kekhasan pada RM Padang Bahagia..
	Jumlah meja dan kursi yang memadai	Menambah kursi dan meja.
	Kemenarikan interior	Mencat kembali dinding-dinding yang sudah mulai menguning dan memberikan meja dan kursi yang baru yang lebih nyaman, menambah taplak meja plastik sehingga terlihat lebih bagus dan memberi kesan lebih bersih.
Prioritas Perbaikan ke-4	Kelengkapan peralatan makan	Pihak RM Padang Bahagia diharapkan menggantikan peralatan makan yang sudah buruk dengan peralatan makan yang baru.
	Proses pembayaran yang cepat	Pelayan diharuskan untuk tetap fokus dalam melakukan pembayaran.
Prioritas Perbaikan ke-5	Jumlah karyawan yang memadai	Menambah karyawan untuk bagian membersihkan peralatan-peralatan makan.
Prioritas Perbaikan ke-6	Keanekaragaman jenis makanan	Memperbanyak makanan di RM Padang Bahagia, contohnya sate pada, martabak Mesir, dll.

Tabel 6.3  
Usulan Strategi Persaingan (lanjutan)

Prioritas	Variabel	Upaya-Upaya Perbaikan
Prioritas Perbaikan ke-7	Kehalalan makanan	Tidak menjual makanan yang mengandung daging dan minyak babi.
	Kebersihan makanan	RM Padang Bahagia diharapkan untuk selalu menjaga makanan supaya tidak dihinggapi lalat dan juga selalu memakai peralatan makan yang bersih.
	Ukuran porsi makanan	Pelayan diharapkan untuk selalu bertanya kepada konsumen apakah nasinya cukup atau tidak begitu juga sambel, kuah, dan lauk.
	Proses pembungkusan yang rapi	Pelayan diharapkan untuk mendapat pelatihan supaya dapat membungkus dengan rapi sekalipun konsumen membeli dalam porsi yang banyak.
	Proses pembayaran yang tepat	Karyawan tidak boleh tergesa-gesa dan harus selalu teliti dalam proses pembayaran maupun pengembalian kepada konsumen.
Prioritas Perbaikan ke-9	Adanya <i>delivery service</i>	Dalam hal ini RM Padang Bahagia sudah termasuk unggul dan tidak perlu melakukan perbaikan lagi.
Prioritas Perbaikan ke-8	Lokasi rumah makan yang mudah dicapai	Dalam hal ini RM Padang Bahagia sudah termasuk unggul dan tidak perlu melakukan perbaikan lagi.
	Temperatur udara di tempat makan	Menyediakan kipas angin untuk konsumen.
Prioritas Perbaikan ke-10	Keanekaragaman pelengkap	Dalam hal ini RM Padang Bahagia sudah termasuk unggul dan tidak perlu melakukan perbaikan lagi.
	Lokasi rumah makan yang mudah ditemukan	Dalam hal ini RM Padang Bahagia sudah termasuk unggul dan tidak perlu melakukan perbaikan lagi.
	Jam operasional yang lebih lama dibandingkan dengan RM Padang lainnya.	Dalam hal ini RM Padang Bahagia sudah termasuk unggul dan tidak perlu melakukan perbaikan lagi.

## 6.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diajukan untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Adanya penelitian lebih lanjut dengan variabel penelitian yang berbeda, contohnya membuat variabel penelitian dengan metode *Service Quality (Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles, Brand Loyalty)*
2. Melakukan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan strategi promosi yang akan dilakukan terhadap RM Padang Bahagia, contohnya: Strategi Promosi Guna Meningkatkan Volume Penjualan Pada RM Padang Bahagia Jln Prof.drg.Surya Sumantri.