

## BAB 5

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisa dan penelitian terhadap tingkat kepentingan konsumen dan pelaksanaan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih Restoran Super Baso RB, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Konsumen sebagai pengguna jasa, dikelompokkan ke dalam dua karakteristik pendapatan yang berbeda atas kriteria dari peneliti, yaitu konsumen yang berpendapatan rendah dan konsumen yang berpendapatan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, maka konsumen dari Restoran Super Baso RB ini, ternyata didominasi oleh konsumen yang berpendapatan rendah, yaitu sebesar 79 % atau 79 orang, sedangkan yang berpendapatan tinggi hanya sebesar 21 % atau 21 orang dari 100 lembar kuesioner yang disebarakan.
- Berdasarkan penilaian konsumen Restoran Super Baso RB terhadap 22 faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat 10 faktor yang penting bagi *konsumen yang berpendapatan rendah* dalam memilih Restoran Super Baso RB, yaitu:
  1. Kelezatan makanan dan minuman
  2. Kebersihan makanan dan minuman
  3. Kecepatan karyawan
  4. Kebersihan ruangan
  5. Keramahan karyawan
  6. Kerapihan ruangan
  7. Kesejukan ruangan
  8. Variasi menu
  9. Porsi yang cukup
  10. Aroma ruangan

- Berdasarkan penilaian konsumen Restoran Super Baso RB, terhadap 22 faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih Restoran, dapat disimpulkan bahwa terdapat 9 faktor yang penting bagi *konsumen yang berpendapatan tinggi* dalam memilih Restoran Super Baso RB, yaitu:
  1. Kebersihan makanan dan minuman
  2. Kelezatan makanan dan minuman
  3. Kebersihan ruangan
  4. Kerapihan ruangan
  5. Kesejukan ruangan
  6. Kecepatan karyawan
  7. Keramahan karyawan
  8. Sarana parkir
  9. Variasi menu
- Dari 10 faktor yang penting bagi *konsumen yang berpendapatan rendah*, terdapat 5 faktor yang paling penting bagi mereka, yaitu:
  1. Kelezatan makanan dan minuman
  2. Kebersihan makanan dan minuman
  3. Kecepatan karyawan
  4. Kebersihan ruangan
  5. Keramahan karyawan
- Dari 9 faktor yang penting bagi *konsumen yang berpendapatan tinggi*, terdapat 3 faktor yang paling penting bagi mereka, yaitu:
  1. Kebersihan makanan dan minuman
  2. Kelezatan makanan dan minuman
  3. Kebersihan ruangan

- Dari 10 faktor yang penting bagi *konsumen yang berpendapatan rendah* tersebut, terdapat 7 faktor yang pelaksanaannya oleh pihak Restoran Super Baso RB sudah dinilai baik oleh mereka, yaitu:
  1. Kelezatan makanan dan minuman
  2. Kebersihan makanan dan minuman
  3. Kecepatan karyawan
  4. Kebersihan ruangan
  5. Keramahan karyawan
  6. Kerapihan ruangan
  7. Kesejukan ruangan
- Dari faktor faktor yang penting bagi *konsumen yang berpendapatan tinggi*, terdapat 7 faktor yang pelaksanaannya tersebut dinilai baik oleh mereka yaitu:
  1. Kebersihan makanan dan minuman
  2. Kelezatan makanan dan minuman
  3. Kerapihan ruangan
  4. Kebersihan ruangan
  5. Kecepatan karyawan
  6. Keramahan karyawan
  7. Variasi menu
- Selain faktor-faktor yang pelaksanaannya dinilai baik oleh konsumen, ada juga diantara faktor-faktor tersebut yang pelaksanaannya oleh Restoran Super Baso RB dinilai kurang sesuai dengan harapan konsumen. Faktor-faktor tersebut menurut *konsumen yang berpendapatan rendah* yaitu:
  1. Porsi yang cukup
  2. Aroma ruangan
  3. Variasi menu
  4. Penerangan ruangan

5. Penampilan karyawan
6. Keserasian dan kejelasan papan nama
- Sedangkan untuk *konsumen yang berpendapatan tinggi*, faktor-faktor yang dinilai kurang memenuhi harapan mereka yaitu:
  1. Sarana parkir
  2. Kesejukan ruangan
  3. Lokasi untuk dijangkau
  4. Porsi yang cukup
  5. Keserasian dan kejelasan papan nama

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian analisa dan pembahasan, maka kiranya ada beberapa saran yang dapat diajukan untuk dijadikan acuan bagi pihak Restoran Super Baso RB dalam mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran. Adapun saran-saran tersebut adalah:

Faktor yang utama adalah:

- Faktor *porsti yang cukup*, pelaksanaannya masih dinilai kurang baik. Untuk itu disarankan agar pihak restoran dapat memberikan menu tambahan, misalnya berupa makanan kecil atau hidangan pencuci mulut kepada konsumen yang mengkonsumsi atas sejumlah uang tertentu yang telah ditetapkan.
- Faktor *Aroma ruangan*, pelaksanaannya masih dinilai kurang baik. Untuk itu disarankan agar pihak restoran dapat memberikan beberapa pengharum ruangan serta menempatkan banyak ventilasi, atau penyejuk ruangan berupa AC (Air Conditioner).
- Faktor *Variasi menu*, pelaksanaannya masih dinilai kurang baik oleh konsumen. Untuk itu disarankan agar pihak restoran dapat memberikan tambahan dalam variasi menu yang

telah ada, sehingga dengan demikian akan terciptanya kepuasan konsumen bukan kejenuhan terhadap suatu produk yang ditawarkan.

- Faktor *sarana parkir*, pelaksanaannya masih dinilai kurang baik. Untuk itu disarankan agar pihak restoran dapat menyediakan tempat lapang yang lebih luas, agar para konsumennya dapat menempatkan kendaraan mereka dengan leluasa. Karena bagaimanapun juga sarana parkir merupakan bagian dalam pelayanan yang diberikan dalam industri jasa.
- Faktor *Kesejukan ruangan*, pelaksanaannya masih dinilai kurang baik oleh konsumen. Untuk itu disarankan agar pihak restoran dapat menempatkan beberapa penyejuk ruangan seperti yang telah dikemukakan pada faktor sebelumnya. Dengan begitu akan dapat memberi kenyamanan tersendiri bagi para konsumennya.
- Faktor *penerangan ruangan*, merupakan faktor yang dinilai pelaksanaannya masih berlebihan oleh konsumen yang berpendapatan rendah, mereka berpendapat faktor ini bukan merupakan faktor yang utama bagi mereka. Untuk itu disarankan agar pihak restoran lebih memusatkan perhatian mereka pada faktor-faktor yang utama bagi para konsumennya. Karena berdasar pada pelaksanaannya faktor ini sudah dilaksanakan dengan baik. Selain faktor *penerangan ruangan* juga terdapat faktor-faktor lain yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, diantaranya yaitu: *penampilan karyawan, keserasian dan kejelasan papan nama, dan lokasi untuk dijangkau*. Untuk di masa yang mendatang pelaksanaannya perlu dilakukan seefisien mungkin, karena bagaimanapun pelaksanaannya memerlukan biaya yang besar.
- Faktor-faktor yang kualitas pelayanannya telah sesuai dengan harapan konsumen, perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.
- Mengingat tingkat kepentingan konsumen yang terus cenderung meningkat, maka disarankan pihak restoran untuk tetap melaksanakan penelitian secara berkala.