

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden Restoran Bebek Kaleyo berdasarkan karakteristik demografi yaitu didominasi oleh konsumen yang berjenis kelamin perempuan, usia rata-rata 25-35 tahun, berdomisili di daerah Jakarta, berstatus pernikahan yaitu belum menikah, memiliki pendidikan terakhir yaitu sarjana, memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, dan memiliki pendapatan rata-rata per bulan yaitu > Rp 4.500.000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen Restoran Bebek Kaleyo memiliki pendapatan di atas Rp 4.500.000, terpelajar dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta.
2. Tahapan proses pengambilan keputusan konsumen Restoran Bebek Kaleyo terdiri dari lima tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian. Pada tahap pengenalan kebutuhan, motivasi konsumen untuk melakukan pembelian makanan di luar rumah karena mencari menu yang khas dengan frekuensi pembelian sebanyak lima kali dalam seminggu serta tujuan konsumen untuk makan di luar karena alasan kebutuhan makan.

Pada tahap pencarian informasi, sumber informasi yang memberi tahu keberadaan Restoran Bebek Kaleyo serta mempengaruhi konsumen untuk datang ke Restoran Bebek Kaleyo adalah teman dengan fokus perhatiannya yaitu cita rasa makanan. Pada tahap evaluasi alternatif, jenis restoran yang diminati konsumen untuk dikunjungi adalah restoran tradisional dengan lokasi yang strategis dan mudah dicapai. Pertimbangan utama konsumen untuk datang ke Restoran Bebek Kaleyo adalah cita rasa makanan yang khas. Selain itu, restoran bebek lain yang diketahui dan dikunjungi konsumen adalah Restoran Bebek H.Slamet. Sehingga pihak Restoran Bebek Kaleyo harus mempertahankan cita rasa yang khas untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dan mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke restoran bebek lain.

Pada tahap keputusan pembelian, konsumen melakukan pembelian karena pengaruh teman dengan cara memutuskan pembelian secara tidak terencana. Dalam sebulan konsumen dapat melakukan pembelian di Restoran Bebek Kaleyo sebanyak tiga kali, hari kunjungan saat hari kerja di siang hari.

Pada tahap evaluasi pasca pembelian, konsumen sudah puas dan berminat untuk datang kembali. Oleh karena itu, pihak Restoran Bebek Kaleyo harus menjaga kualitas produk dan pelayanan untuk memuaskan konsumen dan akhirnya menciptakan konsumen yang loyal.

3. Tingkat loyalitas konsumen Restoran Bebek Kaleyo sudah baik. Konsumen Restoran Bebek Kaleyo sudah dapat dikatakan loyal karena

sebanyak 92 orang konsumen telah merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di Restoran Bebek Kaleyo. Konsumen Restoran Bebek Kaleyo sudah dapat dikatakan loyal karena sebanyak 92 orang konsumen telah merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di Restoran Bebek Kaleyo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran untuk Restoran Bebek Kaleyo yaitu :

1. Terkait dengan ketersediaan dan kebersihan toilet serta wastafel, pihak Restoran Bebek Kaleyo dapat menyediakan pengharum ruangan di dalam toilet, membersihkan toilet setiap sehabis konsumen memakainya, memperhatikan wadah pencuci tangan di wastafel dan sigap setelah sabun mulai habis dengan mengisi kembali sabun tersebut.
2. Terkait dengan ketersediaan tempat parkir, pihak Restoran Bebek Kaleyo dapat melatih petugas parkir untuk lebih cepat dan sigap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir agar tidak menghambat jalannya lalu lintas di depan restoran.
3. Restoran Bebek Kaleyo dapat melakukan peningkatan kinerja seperti melatih pramusaji ketika melayani konsumen agar lebih cepat sehingga ketika saat jam makan siang dan padat maka konsumen tidak menunggu terlalu lama, menetapkan standar waktu transaksi atau melatih karyawan kasir agar semakin cepat ketika menyelesaikan transaksi pembayaran konsumen, memberikan promosi harga karena berdasarkan wawancara,

konsumen menginginkan adanya paket harga bagi mereka yang datang dengan jumlah yang banyak (rombongan) dan potongan-potongan harga untuk memuaskan konsumen dan mengurangi konsumen yang dapat memiliki kemungkinan untuk berpindah ke restoran lain.

4. Pihak Restoran Bebek Kaleyo dapat menyediakan mushola bagi konsumen yang akan menggunakannya untuk ibadah.