

BAB V

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta data-data yang di dapatkan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut.

1. Restoran warung baper memang mempunyai banyak pengunjung, namun banyak pula keluhan pengunjung dan masalah-masalah yang terdapat dalam warung baper, seperti kecilnya area tempat parkir, kurangnya perhatian karyawan terhadap pengunjung, dan kurang melakukan promosi produk terhadap konsumen.
2. Keluhan pengunjung dan masalah yang terjadi di warung baper diakibatkan oleh pihak pengelola warung baper tidak selalu memerhatikan apa saja keluhan pengunjung dan masalahnya. dan segera mengatasinya atau memperbaikinya. Seperti kecilnya area tempat parkir, warung baper perlu membuat tempat parkir khusus kendaraan berjenis mobil, karena tempat parkir hanya muat untuk kendaraan sepeda motor. berhubung lokasi tanah yang di depan restoran tidak terpakai, sebaiknya perlu dibuat lokasi tempat parkir khusus kendaraan yang berjenis mobil, agar tidak membuat kemacetan bagi pengguna jalan. dan kurangnya perhatian karyawan terhadap pengunjung, untuk mengantisipasinya

buruknya layanan manager harus memberikan pelatihan kepada karyawan 2x dalam sebulan, terutama dalam hal penyambutan dan memberikan layanan pelanggan. Warung baper kurang dalam melakukan promosi baik secara langsung maupun lewat sosial media, antara lain dari segi produk, tempat, dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di warung baper (gambar). sebaiknya pengelola warung baper perlu meningkatkan kegiatan promosi. Banyak cara mempromosikan produk kepada konsumen, seperti memasak di depan pengujung, *delivery*, dan memberi diskon kepada member atau pelanggan setia.

1.2 SARAN

1. Warung baper sebaiknya membuat pernyataan visi, misi, dan tujuan perusahaan secara tertulis, agar dapat diketahui oleh seluruh karyawan. Dengan demikian seluruh karyawan akan turut serta dalam mencapai visi dan misi perusahaan dan dapat menjadi pedoman bagi warung baper dalam menentukan kebijakan yang akan diambil. Serta diharapkan dapat mengembangkan keterampilan karyawan, agar seluruh karyawan bisa menjalankan pekerjaan secara efektif.
2. Warung baper sebaiknya menambah prodak makanan + 1 minuman (6 bulan 1x), serta dapat meningkatkan kegiatan promosi, karena kegiatan promosi ini dapat meningkatkan penjualan. Hal ini memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mempertahankan

pelanggan yang ada serta menarik konsumen baru sebanyak-banyaknya dan juga menggarap secara serius program-program yang ada diwarung baper.

Daftar Pustaka

- Anonim.(2015). *Pengertian Pemasaran dan Management Pemasaran*.Diunduh Pada tanggal 29 Desember 2016 dari : [www: http://digilib.unila.ac.id/2121/9/BAB%20II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/2121/9/BAB%20II.pdf)
- Anonim.(2014). *Strategi Pemasaran*. Diunduh pada tanggal 29 desember 2016 dari:<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2573/Bab%202.pdf?sequence=4>
- Aldepis, G. (2015). *Strategi Promosi Restoran. Studi Kasus : Restoran Sederhana Masakan Padang*. Bandung : Institute Pertanian Bogor.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Produk san Operasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.Bandung : Alfabeta
- Creswell, J.W., (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approach*.United Kingdom : SAGE Publication Ltd.
- Dharmesta, B. S., (2002) *Azas-azas Marketing* .Liberty : Yogyakarta
- Kasali,R. (1998) *Membidik Pasar Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P.(2002) *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*.Jakarta: PT Prenpindo.
- Kotler, P.dan Keller, K.L., (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Indeks : Jakarta
- Kusumawati, I. P., & Sutopo.(2013) *.Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang*.*Diponegoro Journals og Management. Volume 2, Nomor 2, Tahun 2013, Halaman 1-, ISSN (Online): 2337-3792*. Universitas Diponegoro. Diunduh pada tanggal 22 Desember 2016 dari [:http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3092/Bab%201.pdf?sequence=5http://download.portalgaruda.org/article.php?article=121209&val=4727](http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3092/Bab%201.pdf?sequence=5http://download.portalgaruda.org/article.php?article=121209&val=4727)
- Lamb, C. W., Jr., Joseph F. H.Jr., dan Carl Mc.D. (2001) *Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Octarevia, Edisi Kelima, Jakarta : Salemba Empat

- Lestari, C., Lubis, N., & Widayanto. (2015). Pengaruh Jaringan Usaha, Inovasi Produk dan Persaingan Usaha Terhadap Perkembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Skripsi: Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Meliala, A. S., Matondang, N., & Sari, R.M., (2014) Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Berbasis KAIZEN. Sumatra Utara : Universitas Sumatra Utara.
- Miller, M. (2005). Alpha Teach Yourself. *Bussiness Plan Dalam 24 Jam*. Jakarta : Prenada
- Pawirodihardjo, B., & Novianto., (?). How to Win Customers In Competitive Market. *Strategi Jitu Menarik Pelanggan di Bisnis Restoran*. Jakarta : PT Elec Media Komputindo.
- Rahmat, R.M. (2012). Analisis Strategi Pemasaran Pada PT Koko Jaya Prima Makassar. Skripsi : Universitas Hasanuddin.
- Rustiana, I. (2008). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Rice Bowl Bogor Beserta Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran. Bandung : Institute Pertanian Bogor. Di Unduh pada tanggal 22 Desember 2016 dari : <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/1993/A08iru.pdf;jsessionid=9995A3607223F8F9FF46A37D721BD13B?sequence=5>
- Saladin, D. (2003). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Cetakan Ketiga, Bandung : Linda Karya
- Sumarsono, D. (2015). Luar Biasa Bisnis Restoran Di Indonesia. *Modal 10 Juta Sampai Dengan 10 Miliar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2005). *Brand Management Strategic*. Andi: Yogyakarta
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I.M. (2007). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000*. Bali : Universitas Udayana. Di Unduh pada tanggal 22 Desember 2016 dari: <http://digilib.unila.ac.id/7830/2/BAB%20I%20kualitas%20pelayanan.pdf>