

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan teknik analisis yang telah dilakukan pada bab IV, maka penulis dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden pada kuesioner awal, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seorang konsumen untuk sering berbelanja atau jarang berbelanja di Toko PnD Mulus Jaya antara lain sebagai berikut yaitu (1) Letak toko, (2) Harga barang, (3) Layout (pajangan) barang-barang dalam toko, (4) Penerangan dalam toko, (5) Keanekaragaman produk yang ditawarkan, (6) Transaksi dan pencatatan berupa bon, (7) Jam buka dari toko yang bersangkutan, (8) Perilaku dari karyawan toko (karyawan ramah dan sopan), (9) Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggannya, (10) Fasilitas retur dan penukaran barang-barang, (11) Perhatian dalam menangani komplain atau masalah-masalah pelanggan, (12) Jam buka (operasi) yang lebih lama dibanding toko yang lainnya, dan (13) Ketelitian dalam pemberian barang kepada pelanggan.
2. Dengan menggunakan teknik *Discriminant Analysis*, dilihat dari tabel Variables Entered/ Removed diketahui bahwa faktor atau variabel yang mempengaruhi seorang konsumen untuk sering atau jarang berbelanja di Toko PnD Mulus Jaya memiliki angka F hitung sebesar 5, 807 dan 5, 085 dengan angka sig dibawah 0, 05 yaitu 0, 018 dan 0, 008. Hal ini berarti

terdapat perbedaan yang nyata antara konsumen yang sering berbelanja dengan yang jarang berbelanja di Toko PnD Mulus Jaya.

3. Dari ketiga belas faktor yang ada di atas (pada point pertama) yang dianggap mempengaruhi perilaku pembelian seorang konsumen untuk sering berbelanja atau jarang berbelanja di Toko PnD Mulus Jaya, terbagi ke dalam dua buah kelompok yaitu (1) faktor yang mempengaruhi seorang konsumen untuk sering berbelanja dan (2) faktor yang mempengaruhi seorang konsumen jarang berbelanja di Toko PnD Mulus Jaya tersebut. Atribut atau faktor yang paling membedakan perilaku kedua kelompok pembeli tersebut adalah Faktor perhatian yang diberikan oleh toko dalam menangani komplain atau masalah-masalah pelanggan dan Faktor pelayanan yang diberikan oleh karyawan PnD Mulus Jaya terhadap para pembeli.
4. Sehubungan dengan point pertama di atas, dari ketiga belas atribut (variabel), sebelas atribut lainnya (letak toko, harga barang, layout (pajangan) barang-barang dalam toko, penerangan dalam toko, keanekaragaman produk, ketepatan jam buka PnD Mulus Jaya, perilaku karyawannya, penanganan retur dan penukaran barang-barang, jam operasi (buka) yang lebih lama, dan ketelitian dalam pemberian barang) bukanlah variabel yang membedakan perilaku kedua kelompok atau dapat dikatakan sikap mereka terhadap kesebelas atribut tersebut relatif sama.

5.2 Saran

1. Walaupun terdapat kesebelas atribut (variabel/ faktor) yang tidak membuat perbedaan antara seseorang yang sering melakukan pembelian maupun orang yang jarang melakukan pembelian di PnD Mulus Jaya, namun hal ini harus tetap diperhatikan dan ditingkatkan. Karena kesebelas faktor tersebut merupakan aset yang berharga yang dimiliki oleh Toko PnD Mulus Jaya. Pada masa yang akan datang, kesebelas faktor tersebut akan membawa Toko PnD Mulus Jaya maju dan berkembang terus. Terutama faktor layout (pajangan) barang-barang di dalam toko harus dibuat semenarik mungkin, kelengkapan produk ditingkatkan, Toko PnD Mulus Jaya mempekerjakan orang yang memiliki kepribadian yang baik, dan lain sebagainya.
2. Karena faktor perhatian yang diberikan oleh toko dalam menangani masalah-masalah pelanggan (komplain) dan pelayanan yang diberikan karyawan toko terhadap para pembeli adalah faktor yang membuat perbedaan yang nyata diantara kelompok yang sering dan jarang berbelanja, maka hal kedua faktor tersebut di atas perlu mendapat perhatian yang lebih dari pihak pemilik toko. Kedua faktor tersebut harus diperbaiki, agar konsumen yang berbelanja tidak merasa kecewa dan konsumen yang jarang berbelanja akan mulai untuk berbelanja di Toko PnD Mulus Jaya. Pada akhirnya hal ini akan secara otomatis menarik konsumen lebih banyak lagi. Pemilik toko dapat memberikan training atau pelatihan kepada para karyawan yang bekerja agar

mereka mengerti dan tahu bagaimana caranya melayani konsumen atau pelanggan yang datang. *Pembeli adalah raja.*

3. Pelayanan yang diberikan harus bisa memuaskan pelanggan dalam arti pelayanan yang diberikan cepat tetapi tidak melupakan unsur ketelitian di dalamnya.
4. Jika pelayanan yang diberikan lambat karena keterbatasan jumlah pegawai yang dimiliki Toko PnD Mulus Jaya, maka pemilik toko harus memikirkan untuk menambah lagi jumlah pegawai.
5. PnD Mulus Jaya harus memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan yang mengalami keluhan atau masalah-masalah, karena semakin tulus perhatian yang diberikan maka pelanggan akan semakin senang dan percaya. Bila konsumen sudah senang dan percaya maka niscaya konsumen tersebut akan bersikap loyal terhadap toko yang bersangkutan.