

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya maka ditarik kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan yang terdapat pada perumusan masalah. Beberapa kesimpulan yang dapat dirangkum adalah :

1. Dari hasil pengolahan Cochran yang dilakukan terhadap 37 atribut, atribut-atribut tersebut disaring menjadi 25 atribut yang menurut konsumen penting dalam memilih mal pilihannya. Adapun ke-25 atribut tersebut adalah:

- Kemampuan memenuhi kebutuhan pengunjung (seperti: *shopping, dining, entertainment* dan *health & care*)
- Dapat memenuhi kebutuhan semua kalangan
- Keragaman gerai dalam memenuhi kebutuhan *fashion*
- *Ke-up to date*-an produk yang dijual
- Varian tempat makan yang tersedia
- Penataan lokasi dan suasana tempat makan
- Unsur hiburan yang disediakan
- Suasana di mal
- Memiliki *tenant branded* yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung
- Sarana pembayaran yang disediakan

- Kenyamanan dalam berbelanja
- Area parkir yang tersedia
- Keragaman acara promosi yang berbeda dan menarik
- Ketersediaan *Customer Service*
- Adanya areal terbuka (*open air*)
- Ketanggapan *mall* dalam menghadapi keluhan konsumen
- Ketersediaan toilet yang bersih
- Penampilan *customer service* dan karyawan yang memakai seragam yang rapi
- Ketanggapan *customer service* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
- Kecepatan pelayanan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
- Kesopanan dan keramahan *customer service* dalam memberikan informasi
- Ketanggapan petugas parkir
- Kesopanan dan keramahan petugas parkir
- Ketanggapan *security* menangani masalah keamanan
- *Mall* merupakan mal ternama yang menjadikannya kriteria utama dalam menentukan *mall* pilihan

2. Dari hasil CA yang dilakukan pada pengolahan data dan analisis maka diketahui kelebihan dari CiWalk. Kelebihan CiWalk yang teridentifikasi pada peta posisi adalah:

- Varian tempat makan yang tersedia
- Penataan lokasi dan suasana tempat makan
- Unsur hiburan yang disediakan
- Keragaman acara promosi yang berbeda dan menarik

Dari hasil CA yang dilakukan pada pengolahan data dan analisis maka dapat diketahui juga kelemahan dari CiWalk. Kelemahan CiWalk yang teridentifikasi pada peta posisi adalah :

- Kemampuan memenuhi kebutuhan pengunjung
- Suasana di mal
- Memiliki *tenant branded* yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung
- Sarana pembayaran yang disediakan
- Kenyamanan dalam berbelanja
- Area parkir yang tersedia
- Ketersediaan *customer service*
- Adanya areal terbuka
- Ketersediaan toilet yang bersih
- Penampilan *customer service* dan karyawan yang memakai seragam yang rapi

- Ketanggapan *customer service* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
 - Kesopanan dan keramahan *customer service* dalam memberikan informasi
 - Kesopanan dan keramahan petugas parkir
 - Ketanggapan *security* menangani masalah keamanan
 - *Mall* ternama merupakan kriteria utama dalam menentukan *mall* pilihan
3. Dari hasil analisis yang dilakukan maka diketahui tindakan strategi bersaing yang dapat dilakukan CiWalk adalah tindakan bersaing sebagai penantang pasar. Adapun tindakan-tindakan strategi bersaing yang dapat dilakukan oleh CiWalk adalah:
- Meningkatkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung
 - Memperbaiki suasana di mal
 - Menambah *tenant branded* yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung
 - Menyediakan sarana pembayaran yang memudahkan transaksi pembayaran konsumen
 - Menciptakan kenyamanan dalam berbelanja
 - Menambah atau memperbaiki sistem parkir

- Penampilan *customer service* dan karyawan yang memakai seragam yang rapi
- Ketanggapan *customer service* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
- Kesopanan dan keramahan *customer service* dalam memberikan informasi serta kesopanan dan keramahan petugas parkir

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan adalah:

- a. Kemampuan memenuhi kebutuhan pengunjung

Hal ini dapat diatasi dengan mengadakan riset mengenai kebutuhan konsumen dan apa yang menjadi kriteria konsumen dalam memilih mal yang akan mereka kunjungi.

- b. Suasana di mal

CiWalk memiliki konsep mal yang baik, konsep awal yang telah dibangun tersebut harus dapat dipertahankan. hal ini dapat diatasi dengan memperbaiki dekorasi baik pada gedung utama maupun bangunan di sisi kanan dan kiri mal tersebut, hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah penerangan dan warna-warna pada bangunan yang dapat mempengaruhi suasana mal tersebut.

- c. Memiliki *tenant branded* yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung

Dapat dilakukan perbaikan dengan menghadirkan *tenant branded* yang mungkin belum ada di mal lainnya. CiWalk juga harus lebih selektif dalam memilih *tenant-tenant*-nya.

- d. Sarana pembayaran yang tersedia

Dapat dilakukan perbaikan dengan menyediakan sarana ATM berbagai bank serta menyediakan layanan pembayaran secara debit maupun kredit. Hal ini diharapkan dapat memberikan suatu kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran.

- e. Kenyamanan dalam berbelanja

Seharusnya pihak CiWalk harus dapat menghadirkan kenyamanan berbelanja melalui perpaduan antara gedung perbelanjaan yang modern dengan suasana alam yang menyenangkan serta menciptakan atmosfer yang berbeda. CiWalk juga harus memperhatikan suasana di gedung utama CiWalk.

- f. Area parkir yang tersedia

Apabila penambahan area parkir tidak memungkinkan, kekurangan ini dapat diatasi dengan memperbaiki sistem parkir yang sudah ada dan diharapkan dapat mengurangi antrian dalam area parkir serta dapat juga dilakukan pelatihan kepada petugas parkir agar lebih tanggap.

- g. Penampilan *customer service* dan karyawan yang memakai seragam yang rapi

Dapat diatasi dengan mengganti seragam yang sudah ada, pemberian logo CiWalk yang jelas dan warnan seragam yang menyolok tentu dapat mempermudah konsumen untuk mengenali karyawan CiWalk.

- h. Ketanggapan *customer service* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan

Dapat diatasi dengan memberikan *training* berkala terhadap personel-personel *customer service* yang terlibat langsung di CiWalk. Tidak hanya ketanggapan dalam menghadapi keluhan konsumen saja yang menjadi topik utama dalam *training* tersebut, tapi juga semua masalah yang terdapat dalam operasional sebaiknya dibahas disini dengan harapan adanya peningkatan pelayanan dari para personel dari CiWalk.

- i. Kesopanan dan keramahan *customer service* dalam memberikan informasi serta kesopanan dan keramahan petugas parkir

Dapat dilakukan *training* yang ditujukan bagi personel *customer service* dan personel parkir serta mengadakan peninjauan secara berkala.

Untuk masalah peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan aturan *reward and punishment* terhadap semua pelayan agar dapat terpacu dalam melakukan pelayanan kepada

konsumen. Reward dapat berupa barang ataupun suatu bentuk penghargaan yang diberikan berkala.

Sedangkan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah:

- a. Untuk masalah SWOT dapat dibuat penelitian lanjutan mengenai *opportunity* dan *threat* dari mal.
- b. Penelitian dilakukan terhadap mal lainnya selain CiWalk, Istana Plaza dan Paris van Java.
- c. Dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut pada CiWalk.