

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dalam penelitian ini yang berjudul **“PENGARUH ATMOSFIR TOKO, KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN BARANG DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN PADA TOKO INDOMARET JALAN SURYA SUMANTRI BANDUNG”**, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan pernyataan Atmosfir Toko:

- (1) Pernyataan responden terhadap papan nama toko Indomaret terlihat jelas, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 76 responden dengan persentase (51,4%).
- (2) Pernyataan responden terhadap kondisi ruangan Indomaret bersih, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 78 responden dengan persentase (52,7%).
- (3) Pernyataan responden terhadap suhu udara toko Indomaret sejuk, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 77 responden dengan persentase (52%).
- (4) Pernyataan responden terhadap fasilitas dalam toko Indomaret secara keseluruhan memberikan kenyamanan yang baik, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 93 responden dengan persentase (62,8%).
- (5) Pernyataan responden terhadap bahwa musik yang diputar di toko Indomaret menimbulkan rasa betah berbelanja pada toko tersebut, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 73 responden dengan persentase (49,3%).
- (6) Pernyataan responden terhadap penataan barang di toko Indomaret rapi, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 76 responden dengan persentase (51,4%).

Berdasarkan pernyataan Kualitas Pelayanan:

(1) Pernyataan responden terhadap toko Indomaret memiliki jam buka sesuai dengan yang dikomunikasikan, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 79 responden dengan persentase (53,4%).

(2) Pernyataan responden terhadap toko Indomaret memiliki jam tutup sesuai dengan yang dikomunikasikan, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 88 responden dengan persentase (59,5%).

(3) Pernyataan responden terhadap pelayan toko Indomaret selalu bersedia membantu dalam mencari produk saat berbelanja, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 68 responden dengan persentase (45,9%).

(4) Pernyataan responden terhadap pelayan toko Indomaret tersenyum menyambut kedatangan konsumen, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 78 responden dengan persentase (52,7%).

(5) Pernyataan responden terhadap pelayan toko Indomaret mengucapkan salam menyambut kedatangan konsumen, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 59 responden dengan persentase (39,9%).

(6) Pernyataan responden terhadap pelayan toko Indomaret mengucapkan terima kasih saat saya meninggalkan toko, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 76 responden dengan persentase (51,4%).

Berdasarkan pernyataan Kelengkapan Barang:

(1) Pernyataan responden terhadap produk yang ditawarkan toko Indomaret lengkap, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 88 responden dengan persentase (59,5%).

(2) Pernyataan responden terhadap toko Indomaret menjual berbagai macam produk kebutuhan dari berbagai macam merek, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 86 responden dengan persentase (58,1%).

Berdasarkan pernyataan Kewajaran Harga:

(1) Pernyataan responden terhadap harga yang ditawarkan toko Indomaret sesuai dengan kualitas produknya, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 81 responden dengan persentase (54,7%).

(2) Pernyataan responden terhadap harga yang ditawarkan toko Indomaret sesuai dengan desain produknya, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 76 responden dengan persentase (51,4%).

(3) Pernyataan responden terhadap harga yang ditawarkan toko Indomaret lebih murah daripada toko lain yang sejenis, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 86 responden dengan persentase (58,1%).

Berdasarkan pernyataan Niat Beli:

(1) Pernyataan responden terhadap kondisi toko Indomaret menarik niat saya untuk membeli produk, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 95 responden dengan persentase (64,2%).

(2) Pernyataan responden terhadap kehadiran toko Indomaret menjadikan saya ingin tahu tentang perkembangan produk, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 91 responden dengan persentase (61,5%).

(3) Pernyataan responden terhadap produk yang ditawarkan sesuai dengan selera saya sehingga saya tertarik untuk membeli, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 82 responden dengan persentase (55,4%).

5.2 Saran

Bagi Perusahaan

Bisnis Ritel seperti minimarket Indomaret selama ini telah dikenal baik oleh para konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dari variabel Atmosfir Toko, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang, dan Kewajaran Harga, terlihat bahwa semua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap Niat Beli konsumen.

Oleh sebab itu dalam menghadapi persaingan bisnis ritel yang semakin sengit, para perusahaan sebaiknya disarankan untuk semakin meningkatkan strategi yang telah ada, dalam hal ini Atmosfir Toko di dalam toko Indomaret harus dibuat semenarik dan menyenangkan mungkin agar konsumen betah berbelanja di Indomaret. Alternatif yang bisa dilakukan ialah dengan konsisten mempertahankan kesejukan dalam ruangan dan memperluas jarak antara rak satu dengan lainnya serta memberikan petunjuk jenis produk disetiap bagian atas rak.

Dalam hal Kualitas Pelayanan, sebaiknya perusahaan menyeleksi karyawan yang memiliki ketrampilan dalam berinteraksi kepada pelanggan. Selanjutnya para karyawan diberikan pelatihan terlebih dahulu untuk mengetahui standart pelayanan yang telah menjadi ciri dari toko Indomaret yakni senyum, salama, sapa.

Dalam hal Kelengkapan Barang, Indomaret harus lebih banyak menambah keberagaman produk yang dijual serta melakukan *research* mengenai kebutuhan konsumen yang sedang diminati agar menarik lebih banyak konsumen untuk jangka waktu yang panjang. Caranya dapat dilakukan dengan menanyakan kepada konsumen mengenai kebutuhan apa yang sering mereka beli dan yang sedang mereka cari.

Dalam hal Kewajaran Harga, diharapkan Indomaret terus konsisten memberikan harga yang terbaik serta kompetitif dari pesaing yang sejenis. Hal itu dapat dilakukan dengan memberikan potongan harga atau cupon dalam minimal pembelian tertentu. Dalam hal Niat Beli, penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen secara umum memiliki Niat Beli untuk berbelanja di toko Indomaret.

Hal ini dikarenakan Indomaret sebagai perusahaan retail berhasil menempatkan toko toko retail nya di lokasi yang strategis seperti di kawasan perumahan, perkantoran, niaga, wisata, apartemen dan fasilitas umum lainnya yang sangat mudah untuk dicapai.

Dengan telah memberikan gambaran bagi perusahaan sebagaimana yang telah tertulis tersebut, sebaiknya perusahaan dapat mampu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang telah terbentuk saat ini, karena lebih sulit mempertahankan dari pada memperolehnya, ditambah lagi sekarang banyak kompetitor baru yang bermunculan baik dari merek dagang domestik atau lokal lainnya.

Implikasi Manajerial

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat megembangkan penelitian ini lebih dalam lagi dengan cara menambahkan variabel-variabel lain atau faktor lain yang mempengaruhi terhadap Niat Beli konsumen. Serta menambah jumlah responden yang lebih luas agar hasil pengujian dapat lebih akurat lagi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

Penelitian ini hanya dilakukan dengan pengambilan *sample* responden yaitu mahasiswa / mahasiswi di Universitas Kristen Maranatha yang pernah berbelanja di Indomaret di jalan Surya Sumantri.

Untuk penelitian lebih lanjut ruang lingkup penelitian dapat di maksimalkan dan pemilihan responden dapat diperluas.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* menggunakan kuesioner.