

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada toko Kawan Baru, maka penulis akan mencoba menarik beberapa kesimpulan dan mengemukakan saran-saran mengenai pelaksanaan *personal selling* yang diharapkan akan berguna sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menetapkan kebijakan-kebijakan mengenai *personal selling* di masa yang akan datang demi kemajuan perusahaan.

5.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah hasil penelitian yang berhasil penulis rangkumkan dalam bentuk kesimpulan-kesimpulan. Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Toko Kawan Baru menggunakan sarana promosi *personal selling* untuk mengkomunikasikan produk-produk yang ditawarkan. Kebijakan ini didasarkan pada pandangan bahwa dalam menjual produk yang berkaitan dengan keuangan maka akan diperlukan sekali tenaga penjual yang benar-benar mengetahui manfaat-manfaat dan keistimewaan dari produk yang ditawarkan sehingga konsumen akan percaya dan terpengaruh untuk membelinya. Oleh sebab itu, tenaga *personal selling*, dalam hal ini adalah pegawai atau karyawan perusahaan, merupakan ujung tombak bagi perusahaan untuk meningkatkan minat beli konsumen. Masalah-masalah yang dihadapi *personal selling* pada toko Kawan Baru:

- Berdirinya perusahaan-perusahaan lain yang serupa sehingga meningkatkan persaingan. Maka, tenaga *personal selling* harus lebih berupaya dalam mempromosikan produk-produk perusahaan sehingga konsumen akan membeli produk bersangkutan di toko tersebut daripada di toko lain.
 - Setiap konsumen memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda sehingga menyulitkan pegawai dalam mempromosikan produk-produk perusahaan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.
2. Pengaruh antara *personal selling* dan minat beli pelanggan pada toko Kawan Baru ditunjukkan dengan tidak adanya korelasi yaitu sebesar 0,2054 dan besarnya pengaruh *personal selling* terhadap minat beli pelanggan pada toko Kawan Baru adalah 4,22 % dan sisanya dianggap sebagai faktor lain di luar dari penelitian. Adanya signifikansi antara variabel X (*personal selling*) dan variable Y (minat beli pelanggan pada toko Kawan Baru) terbukti dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, maka $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,280 > 1,980$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan kata lain, terdapat hubungan yang positif antara *personal selling* dan minat beli pelanggan pada toko Kawan Baru

5.2 Saran

Saran-saran yang ingin penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada toko Kawan Baru demi kemajuan perusahaan di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Toko Kawan Baru dalam usahanya untuk meningkatkan minat beli konsumen sebaiknya menggunakan sarana promosi lainnya selain *personal selling* sehingga

perusahaan akan dapat menjangkau pangsa pasar yang lebih besar, misalnya menggunakan sales promosi dan atau wiraniaga.

2. Melaksanakan pelatihan yang berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan tenaga *personal selling* sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Dalam hal ini, pimpinan perusahaan dapat lebih menjelaskan tentang spesifikasi produk-produk yang ada di perusahaan tersebut sehingga tenaga *personal selling* dapat lebih memahami dan lebih mampu menjelaskan spesifikasi produk yang dibutuhkan konsumen tanpa perlu bertanya kepada tenaga penjual lain atau pimpinan perusahaan tersebut.
3. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen sehingga mereka akan merasa puas dan kredibilitas terhadap perusahaan akan meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan ini mencakup:
 - Tenaga *personal selling* harus berusaha untuk mengingat harga sehingga tidak perlu lagi melihat ke daftar harga atau bertanya langsung kepada pimpinan perusahaan. Hal ini dapat membuat tenaga penjual terlihat berpengalaman di mata konsumen dan memberikan kesan baik untuk konsumen. Selain itu, manajer perusahaan dapat menempelkan harga tersebut pada produk yang dipajang sehingga memudahkan tenaga penjual dalam melayani konsumen.
 - Agar tingkat kesopansantunan tenaga penjual toko Kawan Baru semakin baik, maka sebaiknya pihak perusahaan menghimbau para tenaga penjualnya agar berusaha lebih sopan santun, misalnya berbicara dengan halus, memperhatikan konsumen, menjawab pertanyaan konsumen dengan sopan. Selain itu, pimpinan perusahaan perlu memberi contoh kepada tenaga penjual bagaimana bersikap

sopan santun terhadap konsumen dan mengawasi tenaga penjual ketika melayani konsumen.

- Kemampuan tenaga penjual dalam membantu memecahkan masalah konsumen. Tenaga penjual harus mampu memahami masalah konsumen dengan cara menanyakan masalah secara detail dan tidak asal-asalan dalam memberikan penjelasan mengenai produk-produk yang tepat untuk pemecahan masalah tersebut.
- Tenaga penjual harus mampu menguasai cara pemasangan suatu produk dan mampu menjelaskan cara pemasangan tersebut kepada konsumen. Karakteristik dari produk-produk tersebut harus dipelajari dengan seksama sehingga tidak mengalami kesulitan dalam pemasangan produk tersebut.