

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih toko sepatu JK *Collection Shoes* yaitu:

❖ *Product*

- Ketahanan jahitan produk sepatu yang ditawarkan.
- Kekuatan sol produk sepatu yang ditawarkan.
- Kelenturan sol produk sepatu yang ditawarkan.
- Kondisi produk sepatu ketika dipajang.
- Variasi ukuran produk sepatu yang ditawarkan.
- Variasi warna produk sepatu yang ditawarkan.
- Produk sepatu dengan model berbeda tiap bulan.
- Variasi produk tambahan pada toko sepatu (topi, dompet, ikat pinggang, dan jaket kulit).
- Ketersediaan produk sepatu di katalog selalu ada.
- Pembuatan sepatu dapat dikonsultasikan antara konsumen dengan desainer dari pihak toko (*Customize production*).

❖ *Price*

- Harga produk sepatu bersaing dengan toko sepatu sejenis.
- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang dijual.
- Kejelasan label mengenai harga produk sepatu.
- Besar potongan harga (*discount*) untuk member.

❖ *Place*

- Lokasi toko sepatu dilalui oleh angkutan umum sehingga mudah dijangkau.
- Lokasi toko sepatu terletak pada jalan utama.

- Lokasi toko sepatu terletak di kawasan pertokoan.
- Keamanan tempat parkir.
- Papan nama toko yang jelas.
- Papan nama toko yang menarik.
- ❖ **Promotion**
 - Kemenarikan iklan di media cetak (koran dan majalah).
 - Kemenarikan iklan di media elektronik (televisi, radio dan media sosial).
 - Kemenarikan undian berhadiah.
 - Frekuensi promosi melalui brosur.
 - Frekuensi diskon pada hari raya atau *event* tertentu.
- ❖ **People**
 - Pengetahuan pegawai toko tentang jenis-jenis produk sepatu.
 - Penampilan pegawai toko (seragam).
 - Keramahan pegawai toko dalam melayani konsumen.
 - Ketanggapan pegawai toko dalam melayani keluhan konsumen.
 - Kecepatan pegawai toko dalam melayani konsumen.
 - Ketepatan pegawai toko dalam melayani pengembalian uang konsumen.
 - Keterbukaan pihak toko/manajemen dalam melayani saran dan kritik.
- ❖ **Process**
 - Variasi proses pembayaran (tunai, kredit card, debit).
 - Ketepatan dalam transaksi penjualan (tidak salah memberikan harga, kembalian uang).
 - Kecepatan dalam melayani permintaan produk sepatu yang diinginkan konsumen.
 - Adanya bukti pembayaran dan perhitungan yang jelas (Nota).
- ❖ **Physical Evidence**
 - Dekorasi toko pada hari raya atau *event* tertentu (Tahun Baru, Lebaran, Natal, dll).
 - Kebersihan ruangan di dalam toko.

- Pencahayaan ruangan yang memadai.
- Penyajian produk sepatu yang ditata dengan rapi dan teratur pada etalase.
- Terdapat pendingin ruangan (AC,kipas angin) yang berfungsi dengan baik.
- Kebersihan toilet di dalam toko.
- Ketersediaan sarana hiburan di dalam toko (televisi/music/koran/majalah).
- Ketersediaan tempat penitipan barang.
- Kenyamanan kursi yang tersedia bagi pengunjung ketika sedang menunggu.
- Memiliki etalase yang mudah dilihat konsumen.
- Memiliki etalase yang mudah dijangkau konsumen.

2. Tingkat kinerja toko sepatu JK *Collection Shoes* dapat dilihat pada matriks IPA :

Berdasarkan kuesioner penelitian yang telah dilakukan, pada saat ini tingkat kinerja toko sepatu JK *Collection Shoes* dapat dikatakan baik hal itu dilihat dari nilai rata-rata tingkat kinerja pada pengolahan data menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu 3,201. Namun terdapat beberapa variabel yang tidak dinilai kinerjanya hal itu dikarenakan variabel tersebut belum ada atau belum pernah dilakukan oleh pihak toko sepatu JK *Collection Shoes*, sehingga akan dinilai sangat buruk apabila diikutsertakan kedalam variabel tingkat kinerja. Variabel-variabel tersebut yaitu :

- Variabel 7 : Produk sepatu dengan model berbeda tiap bulan
- Variabel 23 : Kemenarikan undian berhadiah
- Variabel 44 : Ketersediaan tempat penitipan barang

3. Variabel - variabel yang menjadi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap toko sepatu JK Collection Shoes.

1) Variabel Tidak Puas

- Ketahanan jahitan produk sepatu yang ditawarkan.
- Kekuatan sol produk sepatu yang ditawarkan.
- Kelenturan sol produk sepatu yang ditawarkan.
- Variasi ukuran produk sepatu yang ditawarkan.
- Variasi warna produk sepatu yang ditawarkan.
- Produk sepatu dengan model berbeda tiap bulan.
- Variasi produk tambahan pada toko sepatu (topi, dompet, ikat pinggang, dan jaket kulit).
- Ketersediaan produk sepatu di katalog selalu ada.
- Harga produk sepatu bersaing dengan toko sepatu sejenis.
- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang dijual.
- Kejelasan label mengenai harga produk sepatu.
- Besar potongan harga (*discount*) untuk member.
- Keamanan tempat parkir.
- Papan nama toko yang jelas.
- Kemenarikan undian berhadiah.
- Frekuensi diskon pada hari raya atau *event* tertentu.
- Pengetahuan pegawai toko tentang jenis-jenis produk sepatu.
- Ketepatan pegawai toko dalam melayani pengembalian uang konsumen.
- Keterbukaan pihak toko/manajemen dalam melayani saran dan kritik.
- Variasi proses pembayaran (tunai, kredit card, debit).
- Kecepatan dalam melayani permintaan produk sepatu yang diinginkan

konsumen.

- Adanya bukti pembayaran dan perhitungan yang jelas (Nota).
- Kebersihan ruangan di dalam toko.
- Pencahayaan ruangan yang memadai.
- Penyajian produk sepatu yang ditata dengan rapi dan teratur pada etalase.
- Terdapat pendingin ruangan (AC,kipas angin) yang berfungsi dengan baik.
- Kebersihan toilet di dalam toko.
- Ketersediaan tempat penitipan barang.
- Kenyamanan kursi yang tersedia bagi pengunjung ketika sedang menunggu.
- Memiliki etalase yang mudah dilihat konsumen.
- Memiliki etalase yang mudah dijangkau konsumen.

2) Variabel Puas

- Kondisi produk sepatu ketika dipajang.
- Pembuatan sepatu dapat dikonsultasikan antara konsumen dengan desainer dari pihak toko (*Customize production*).
- Lokasi toko sepatu dilalui oleh angkutan umum sehingga mudah dijangkau.
- Lokasi toko sepatu terletak pada jalan utama.
- Lokasi toko sepatu terletak di kawasan pertokoan.
- Papan nama toko yang menarik.
- Kemenarikan iklan di media cetak (koran dan majalah).
- Kemenarikan iklan di media elektronik (televisi,radio dan media sosial).
- Penampilan pegawai toko (seragam).
- Kecepatan pegawai toko dalam melayani konsumen.
- Dekorasi toko pada hari raya atau *event* tertentu (Tahun Baru, Lebaran, Natal, dll).

- Ketersediaan sarana hiburan di dalam toko (televisi/music/koran/ majalah).

4. Hal-hal yang menjadi kekuatan dan kelemahan toko sepatu JK *Collection Shoes* serta peluang dan ancaman dari lingkungan:

1. Kekuatan (*Strengths*):

❖ *Product*

- Ketahanan jahitan produk sepatu yang ditawarkan.
- Kekuatan sol produk sepatu yang ditawarkan.
- Kelenturan sol produk sepatu yang ditawarkan.
- Kondisi produk sepatu ketika dipajang.
- Variasi ukuran produk sepatu yang ditawarkan.
- Variasi warna produk sepatu yang ditawarkan.

❖ *Price*

- Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang dijual
- Besar potongan harga (discount) untuk member

❖ *Place*

- Keamanan tempat parkir

❖ *Promotion*

- Frekuensi diskon pada hari raya atau event tertentu

❖ *People*

- Pengetahuan pegawai toko tentang jenis-jenis produk sepatu.
- Ketepatan pegawai toko dalam melayani pengembalian uang konsumen.

❖ *Process*

- Variasi proses pembayaran (tunai, kredit card, debit).
- Ketepatan dalam transaksi penjualan (tidak salah memberikan harga, kembalian uang).
- Adanya bukti pembayaran dan perhitungan yang jelas (Nota).

❖ *Physical Evidence*

- Kebersihan ruangan di dalam toko.
- Pencahayaan ruangan yang memadai.
- Penyajian produk sepatu yang ditata dengan rapi dan teratur pada etalase.
- Kebersihan toilet di dalam toko.
- Kenyamanan kursi yang tersedia bagi pengunjung ketika sedang menunggu.

2. Kelemahan (*Weaknesses*):**❖ *Product***

- Produk sepatu dengan model berbeda tiap bulan.
- Ketersediaan produk sepatu di katalog selalu ada.

❖ *Price*

- Kejelasan label mengenai harga produk sepatu.

❖ *Place*

- Papan nama toko yang jelas.

❖ *Promotion*

- Kemenarikan undian berhadiah.

❖ *People*

- Keterbukaan pihak toko/manajemen dalam melayani saran dan kritik.

❖ *Physical Evidence*

- Ketersediaan tempat penitipan barang.

3. Peluang (*Opportunities*) :**❖ *Tawar-menawar pemasok***

- Pemasok mempunyai kekuatan dalam menentukan harga

❖ *Socio-cultural sector*

- Usia masyarakat di Indonesia

- Latar belakang pendidikan masyarakat di Indonesia.
 - Kepercayaan (agama) masyarakat di Indonesia.
 - Pendapatan masyarakat di Indonesia.
 - Pekerjaan masyarakat di Indonesia.
 - Gaya hidup/ Pola Hidup masyarakat di Indonesia.
- ❖ ***Financial resources sector***
- Pengaruh pinjaman modal yang ditawarkan oleh Bank.
- ❖ ***Market sector***
- Pembeli yang wilayahnya sulit dijangkau.
- ❖ ***International sector***
- Pihak asing yang ingin menjalin kerja sama
- ❖ ***Economic conditions sector***
- Pengaruh investasi
 - Pengaruh suku bunga
 - Pengaruh daya beli masyarakat
- ❖ ***Technology sector***
- Pengaruh teknologi modern (teknik produksi/mesin produksi otomatis).
- ❖ ***Government sector***
- Aturan kebijakan pemerintah mengenai industri sepatu
 - Pengaruh kebijakan export/import

4. Ancaman (*Threats*) :

- ❖ **Ancaman masuknya pendatang baru**
- Masuknya pendatang baru di bidang yang sejenis dan potensial
 - Masuknya pendatang baru (musiman)
- ❖ **Tawar-menawar pembeli**
- Pembeli mempunyai kekuatan dalam menentukan harga
 - Adanya produk pengganti (substitusi)

- Produk yang dapat menggantikan sepatu
- Persaingan sesama perusahaan industri
- Pesaing dengan harga dan kualitas sama

❖ **Industry sector**

- Pengaruh kompetitor saat ini
- Pengaruh industri kreatif yang sangat berkembang

❖ **Raw materials sector**

- Kenaikan harga bahan baku yang mempengaruhi harga jual sepatu.
- kenaikan harga bahan pendukung yang mempengaruhi harga jual sepatu.
- Kenaikan listrik.
- Kenaikan/penurunan harga bahan penunjang (BBM).

❖ **Human resources sector**

- Pengaruh Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)

❖ **Economic conditions sector**

- Pengaruh inflasi
- Pengaruh indeks saham

❖ **Government sector**

- Pengaruh pajak

5. Segmentation, Targeting, dan Positioning toko sepatu JK Collection Shoes

Berdasarkan hasil analisis data *Segmentation, Targeting, dan Positioning* toko sepatu JK Collection Shoes yang diperoleh dalam penelitian ini, maka kesimpulannya adalah pada bagian *Segmentation* dan *Targeting* menunjukkan bahwa target pasar yang dapat diusulkan kepada JK Collection Shoes adalah adalah pria dan wanita dengan usia 20-34 tahun dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dan pegawai negeri sipil yang bertempat tinggal di Bandung Barat dengan penghasilan sebesar > Rp. 5.000.00 - Rp. 10.000.000 per bulan, dengan sepatu Formal. Untuk *Positioning* toko sepatu

JK *Collection Shoes*, hal yang dapat dilakukan adalah terus memposisikan dirinya sebagai toko sepatu yang mengedepankan mengedepankan kualitas (ketahanan jahitan, kekuatan sol, kelenturan sol, variasi ukuran dan warna) terutama sepatu formal, harga terjangkau, banyak pilihan model sepatu dan fasilitas toko yang nyaman bagi konsumen. Dan dapat merancang sebuah slogan adalah “JK *Collection Shoes*, Pilihan Tepat Sepatu Kantor Anda”

6. Usulan strategi perusahaan dan strategi pemasaran yang dapat diterapkan di toko sepatu JK *Collection Shoes* :

- Strategi Perusahaan

- Menjalin kerjasama dengan instansi pemerintah dan perusahaan swasta
- Membuat undian berhadiah setiap akhir tahun khusus untuk member
- Menawarkan dan memperkenalkan produk sepatu kepada mitra usaha bisnis pedagang besar, pengecer ataupun toko sepatu di luar Kota Bandung
- Melakukan inovasi/pengembangan produk sepatu
- Mempelajari/mengikuti tren model sepatu yang sedang populer
- Membangun hubungan jangka panjang dengan pemasok
- Menjalin kerjasama dengan mitra usaha bisnis pedagang besar, pengecer ataupun toko sepatu di Kota Bandung

- Strategi Pemasaran

- Membuat desain model sepatu dan sistem pembeliannya adalah pre order
- Menyediakan tempat penitipan barang
- Membuat undian berhadiah
- Memperbaiki papan nama toko

- Cepat menanggapi saran dan kritik yang diberikan oleh konsumen baik dalam hal produk sepatu maupun dalam pelayanan
- Melakukan pengecekan produk sepatu setiap hari
- Mengecek label harga setiap hari
- Memperhatikan kualitas sepatu
- Menjual variasi produk tambahan yang lebih unik dan menarik di mata konsumen
- Melakukan pengawasan terhadap ketahanan jahitan
- Melakukan pengawasan terhadap kekuatan sol
- Melakukan pengawasan terhadap kelenturan sol
- Menjaga kebersihan ruangan setiap hari
- Cepat memperbaiki apabila terdapat kerusakan mesin pada proses pembayaran dengan mesin (kredit card ataupun debit)
- Melakukan training kepada pegawai toko
- Pegawai lebih teliti dan disiplin dalam melayani pengembalian uang
- Mengecek kembali bukti pembayaran agar konsumen tidak salah membayar
- Memberikan pemberitahuan kepada konsumen ketika pihak toko akan melakukan diskon produk sepatu
- Menjamin kualitas produk sesuai dengan harga yang dijual
- Lebih tanggap ketika konsumen menginginkan produk yang akan dibeli
- Apabila terdapat kursi untuk menunggu rusak segera diganti dan melakukan perawatan terhadap kursi tersebut.
- Melakukan penyajian yang ditata dengan rapi dan teratur pada etalase sebelum toko buka
- Melakukan pengecekan terhadap pencahayaan ruangan
- Menjaga kebersihan toilet secara rutin sebelum toko buka

- Menambah variasi warna terhadap produk sepatu yang akan dijual
- Memberitahu kepada member toko agar dapat mengetahui potongan harga yang diberikan pihak toko dan memberitahu kelebihan apabila menjadi member.
- Menjaga keamanan tempat parkir dengan dilengkapi kamera pengawas (CCTV) maupun satpam
- Melakukan pengecekan terhadap pendingin ruangan agar ketika digunakan dapat berfungsi dengan baik
- Memperbaiki etalase agar mudah dijangkau oleh konsumen ketika memilih dan membeli sepatu
- Memperbaiki etalase agar mudah dilihat oleh konsumen ketika memilih dan membeli sepatu

6.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

- Kisi – kisi pedoman wawancara perlu dilakukan validitas konstruksi agar variabel yang akan diukur dapat berlandaskan teori, kemudian variabel tersebut disusun dan dikonsultasikan kepada para ahli (Dosen Teknik Industri). Para ahli akan memberi pendapat mengenai variabel kisi-kisi wawancara, apakah variabel tersebut dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total.
- Jumlah faktor untuk masing – masing pada matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan matriks EFE (*External Factor Evaluation*) perlu dibatasi agar penentuan skor rating dan bobot lebih akurat.
- Skala pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada kuesioner bagian II perlu ditambahkan agar penentuan bobot yang digunakan pada Matriks IFE menjadi lebih baik dan tingkat ketelitian penelitian lebih akurat.