

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih sebuah dealer motor adalah :

- Kelengkapan variasi warna motor yang ditawarkan
- Kebersihan motor yang dijual
- Keberagaman jenis motor yang ditawarkan
- Keberagaman merk motor yang ditawarkan
- Kewajaran harga motor yang ditawarkan
- Daftar harga motor yang terkini
- Kemenarikan harga yang ditawarkan di bandingkan kompetitor
- Kemenarikan harga dibandingkan dengan bonus yang ditawarkan (jaket, sarung tangan)
- Kemudahan menemukan dealer (letak dipinggir jalan)
- Kemudahan akses parkir
- Kemenarikan promosi melalui media cetak (brosur, koran)
- Kemenarikan bonus hadiah yang diberikan
- Kemenarikan potongan harga pada *event* tertentu
- Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- Kesopanan bahasa dan sikap karyawan dalam melayani konsumen
- Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis motor yang ditawarkan
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Kerapihan karyawan dalam berpakaian
- Kejelasan proses pembayaran (*cash*, kredit)
- Keragaman alternatif cara pembayaran

- Kelengkapan layanan dealer (pengurusan asuransi motor, BPKB, STNK)
 - Kejelasan kerja sama dengan perusahaan *finance* atau *leasing* (ADIRA, OTO, FIF)
 - Tingkat kerapihan penataan motor di dealer
 - Kemenarikan tampilan dealer (*eye-catching*)
 - Tingkat kebersihan dealer
 - Tingkat kenyamanan ruangan dealer dari segi penerangan
 - Tingkat sirkulasi udara di dalam ruangan dealer
 - Kenyamanan kursi tunggu
 - Kelengkapan fasilitas di dalam ruangan dealer (WC, Kursi, dll)
2. Keunggulan dan kelemahan dari Jaya Motor Subang dibandingkan dengan pesaing utama-nya Raya Motor adalah :
- Keunggulan Jaya Motor:
 - Kewajaran harga motor yang
 - Kemudahan akses parkir
 - Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
 - Kesopanan bahasa dan sikap karyawan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis motor yang ditawarkan
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Kelengkapan layanan dealer (pengurusan asuransi motor, BPKB, STNK)
 - Tingkat kenyamanan ruangan dealer dari segi penerangan

 - Kelemahan Jaya Motor Subang:
 - Kelengkapan variasi warna motor yang ditawarkan
 - Kebersihan motor yang dijual
 - Keberagaman jenis motor yang ditawarkan
 - Keberagaman merk motor yang ditawarkan

- Daftar harga motor yang terkini
 - Kemenarikan harga yang ditawarkan di bandingkan competitor
 - Kemenarikan harga dibandingkan dengan bonus yang ditawarkan (jaket, sarung tangan)
 - Kemudahan menemukan dealer (letak dipinggir jalan)
 - Kemenarikan promosi melalui media cetak (brosur, koran)
 - Kemenarikan bonus hadiah yang diberikan
 - Kemenarikan potongan harga pada event tertentu
 - Kerapihan karyawan dalam berpakaian
 - Keragaman alternatif cara pembayaran
 - Kejelasan kerja sama dengan perusahaan finance atau leasing (ADIRA, OTO, FIF)
 - Tingkat kerapihan penataan motor di dealer
 - Kemenarikan tampilan dealer (eye-catching)
 - Tingkat Kebersihan dealer
 - Tingkat sirkulasi udara di dalam ruangan dealer
 - Kenyamanan kursi tunggu
 - Kelengkapan fasilitas di dalam ruangan dealer (WC, Kursi, dll)
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap dealer Raya Motor Subang masih dapat dikatakan belum begitu memuaskan, di mana dapat dilihat berdasarkan dari variabel-variabel yang ditanyakan, masih terdapat banyak variabel-variabel yang belum memuaskan konsumen dealer Jaya Motor Subang. Variabel-variabel tersebut dapat dilihat di bawah ini :
- Variabel-variabel yang belum memuaskan konsumen:
- Kelengkapan variasi warna motor yang ditawarkan
 - Kebersihan motor yang dijual
 - Keberagaman jenis motor yang ditawarkan
 - Keberagaman merk motor yang ditawarkan
 - Kewajaran harga motor yang ditawarkan

- Daftar harga motor yang terkini
 - Kemenarikan harga yang ditawarkan di bandingkan kompetitor
 - Kemenarikan harga dibandingkan dengan bonus yang ditawarkan (jaket, sarung tangan)
 - Kemudahan akses parkir
 - Kemenarikan promosi melalui media cetak (brosur, koran)
 - Kemenarikan bonus hadiah yang diberikan
 - Kemenarikan potongan harga pada *event* tertentu
 - Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
 - Kesopanan bahasa dan sikap karyawan dalam melayani konsumen
 - Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis motor yang ditawarkan
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Kerapihan karyawan dalam berpakaian
 - Kejelasan proses pembayaran (*cash*, kredit)
 - Keragaman alternatif cara pembayaran
 - Kelengkapan layanan dealer (pengurusan asuransi motor, BPKB, STNK)
 - Kejelasan kerja sama dengan perusahaan *finance* atau *leasing* (ADIRA, OTO, FIF)
 - Tingkat kerapihan penataan motor di dealer
 - Kemenarikan tampilan dealer (*eye-catching*)
 - Tingkat kebersihan dealer
 - Tingkat kenyamanan ruangan dealer dari segi penerangan
 - Tingkat sirkulasi udara di dalam ruangan dealer
 - Kenyamanan kursi tunggu
 - Kelengkapan fasilitas di dalam ruangan dealer (WC, Kursi, dll)
- Variabel-variabel yang sudah memuaskan
- Kemudahan menemukan dealer (letak dipinggir jalan)

4. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari dealer Jaya Motor Subang yang seharusnya dilakukan yaitu sebagai berikut :

➤ *Segmentation*

Segmentasi dari Jaya Motor Subang yaitu :

- Segmentasi Demografis yaitu usia, dan pekerjaan
- Segmentasi Psikografis yaitu informasi mengetahui tentang dealer Jaya Motor Subang
- Segmentasi Perilaku yaitu uang saku perbulan, pendapatan perbulan, radio yang sering didengar, surat kabar yang sering dibaca, alasan membeli motor, jenis motor yang disukai, merk motor yang disukai, warna motor yang disukai, frekuensi membeli motor dalam 5 tahun, cara pembayaran, kartu debit yang digunakan, kartu kredit yang digunakan, jasa perusahaan *leasing*, hari berkunjung ke dealer, *souvenir* yang diinginkan, layanan yang diharapkan dari dealer.

➤ *Targeting*

Targeting dari dealer Jaya Motor Subang yaitu :

- Usia : $17 \text{ tahun} < \text{Usia} \leq 23 \text{ tahun}$
- Pekerjaan : Pegawai Negeri / Swasta
- Uang saku perbulan : $\text{Uang saku} \leq \text{Rp } 5.000.000$
- Gaji / pendapatan perbulan : $\text{Gaji} \leq \text{Rp } 20.000.000$
- Informasi mengenai dealer : Teman
- Radio yang sering didengar : Radio Yudha Swara Simphoni Subang
- Koran yang sering dibaca : Pikiran Rakyat, Kompas
- Alasan membeli motor : Kebutuhan Transportasi
- Jenis motor yang disukai : Motor *Matic*
- Merk motor yang disukai : Honda
- Warna motor yang disukai : Hitam
- Frekuensi membeli motor dalam 5 tahun : 0-2 kali
- Cara pembayaran : *Cash* / Tunai dan Kredit

- Kartu debit yang digunakan : BCA
- Kartu kredit yang digunakan : BCA
- Jasa perusahaan leasing yang digunakan : ADIRA
- Hari berkunjung ke dealer : Sabtu dan Tidak tentu
- Souvenir yang diharapkan : Helm
- Layanan yang diharapkan dari dealer : baik, sopan dan nyaman dalam pelayanan

➤ *Positioning*

Positioning dari dealer Jaya Motor Subang yaitu :

Positioning usulan yang tepat untuk dealer Jaya Motor Subang didapatkan berdasarkan dari keunggulan dan variabel yang paling dipentingkan oleh konsumen. Dilihat dari hasil analisis gabungan, dealer Jaya Motor Subang memiliki kelebihan dalam hal kemudahan menemukan dealer (letak dipinggir jalan) serta kesopanan bahasa dan sikap karyawan dalam melayani konsumen. Maka slogan yang sesuai untuk mewakili dealer Jaya Motor Subang adalah “JMS : Kumplit Motor na, Ramah Pagawe na”. Slogan yang diberikan tersebut memiliki arti bahwa dealer Jaya Motor Subang memiliki jenis, merk, dan warna motor yang lengkap serta berkualitas baik, lalu unggul dari kesopanan dalam segi tutur bahasa maupun sikap dari karyawan ataupun pemilik dealer serta mudah dalam cara pembayaran dan mudah menemukan dealer Jaya Motor Subang. Dan juga sebagai dealer yang memberikan pelayanan terlengkap dari fasilitas-fasilitas pendukung yang ditawarkan seperti pengurusan BPKB, STNK, Asuransi, dll. Dengan slogan yang diberikan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi dealer Jaya Motor Subang dan dapat memberikan kepercayaan lebih kepada konsumen untuk membeli motor di dealer Jaya Motor Subang.

5. Upaya dan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada dealer Jaya Motor Subang agar dapat mengungguli dealer pesaing serta dealer lainnya dan mencapai target penjualan yang diharapkan adalah sebagai berikut:
 1. Meningkatkan kelengkapan variasi warna, variasi jenis motor, dan variasi merk motor yang akan dijual dengan lebih mengetahui dan mempelajari apa yang diharapkan oleh konsumen karena keinginan dan ketertarikan dalam membeli motor setiap konsumen berbeda-beda.
 2. Meningkatkan kualitas motor yang dijual dari segi kebersihan motor, dengan membersihkan motor minimal setiap hari sebelum dealer dibuka yang akan menunjang ketertarikan konsumen untuk membeli motor.
 3. Memberikan kewajaran penawaran harga yang bersaing dengan dealer pesaing.
 4. Memperbaharui dan memperhatikan daftar harga motor karena akan meningkatkan kepuasan konsumen dalam membeli motor di dealer Jaya Motor Subang.
 5. Meningkatkan kemenarikan promosi dalam media cetak agar dapat lebih diperhatikan oleh konsumen.
 6. Meningkatkan kemenarikan bonus atau *souvenir* yang akan diberikan kepada konsumen karena dapat menjadi daya tarik bagi konsumen untuk membeli motor di dealer Jaya Motor Subang.
 7. Mengganti kursi tunggu yang telah rusak menjadi kursi tunggu panjang dengan busa yang berkapasitas 3-4 orang untuk kenyamanan konsumen.
 8. Meningkatkan kerapihan dalam penataan motor di dealer Jaya Motor Subang sehingga dapat dilihat baik oleh konsumen dan lebih menarik perhatian konsumen.
 9. Meningkatkan fasilitas dalam dealer yaitu khususnya kamar mandi dengan cara membuat kamar mandi khusus untuk konsumen, agar

fasilitas penunjang dari dealer Jaya Motor Subang lebih baik dimata konsumen.

10. Meningkatkan kemenarikan papan nama dealer dengan cara membuat papan nama dealer yang baru yang lebih besar dan menarik, karena papan nama dealer yang lama sudah kurang baik untuk dilihat dan terlalu kecil.
11. Meningkatkan kejelasan informasi kerjasama dengan *leasing* yang dapat dipakai dengan konsumen, agar konsumen lebih memahami dan mendapatkan kejelasan yang diinginkannya.
12. Memperbaiki fasilitas sirkulasi udara dengan cara menambahkan kipas angin gantung maupun kipas angin dinding di dalam dealer.
13. Meningkatkan kerapian berseragam dari pada karyawan serta memberikan pelatihan bagi karyawan agar konsumen merasakan nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
14. Meningkatkan keamanan dan kenyamanan dari fasilitas parkir yang telah ada karena dengan adanya tempat parkir yang nyaman dan aman akan memudahkan konsumen dan menarik konsumen untuk berkunjung ke dealer Jaya Motor Subang.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi dealer Jaya Motor Subang untuk dapat mencapai target penjualan dan memenangkan persaingan, serta saran untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut. Adapun saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

- Megutamakan perbaikan terhadap variabel yang dirasakan konsumen belum puas dan masih tertinggal dari pesaing.
- Sebaiknya dealer Jaya Motor Subang memulai untuk membuat media sosial untuk memberikan informasi untuk konsumennya seperti *Line*,

Whatsapp, dan *Instagram* serta dapat menunjang peningkatan penjualan dealer Jaya Motor Subang.

- Sebaiknya dealer Jaya Motor Subang dapat mulai memakai fasilitas *e-commerce* didalam media *online* karena akan memberikan kemudahan untuk dealer Jaya Motor Subang untuk melakukan promosi-promosi kedepannya dan meningkatkan penjualan dealer.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan cakupan variabel bauran pemasaran yang lebih luas, untuk meningkatkan performansi dealer Jaya Motor Subang.
- Sebaiknya penelitian lanjutan dilakukan dengan memperhatikan *brand equity* dari jasa yang ditawarkan dealer Jaya Motor Subang.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan jumlah pesaing penelitian agar pengolahan data *Correspondence Analysis (CA)* dapat lebih baik.

