

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Vape Store:

- ***Product***

- Keragaman jenis Mod yang ditawarkan
- Keragaman jenis merk Liquid yang ditawarkan
- Keragaman jenis rasa Liquid yang ditawarkan
- Keragaman jenis Kapas yang ditawarkan
- Keragaman jenis Coil yang ditawarkan
- Keragaman jenis RDA/RDTA yang ditawarkan
- Keragaman jenis baterai yang ditawarkan
- Keragaman jenis Charger yang ditawarkan
- Kualitas ketahanan dari kapas
- Kualitas service yang diberikan oleh Vape Store
- Ketersediaan garansi service yang diberikan Vape Store
- Kelengkapan peralatan untuk melakukan service di Vape Store

- ***Price***

- Kesesuaian harga Mod dengan ketahanan yang dihasilkan
- Kesesuaian harga Coil dengan ketahanan yang dihasilkan
- Keterjangkauan harga Mod jika dibandingkan dengan toko Vape yang sejenis
- Keterjangkauan harga Coil jika dibandingkan dengan toko Vape yang sejenis
- Keterjangkauan harga service

- **Place**
 - Kemudahan dalam menemukan lokasi Vape Store
 - Kemudahan transportasi terhadap Vape Store
 - Kedekatan lokasi Vape Store dengan jalan utama
 - Kejelasan papan nama dari Vape Store
 - Kejelasan petunjuk jalan menuju Vape Store
- **Promotion**
 - Frekuensi iklan melalui media sosial (Instagram, Twitter, Facebook, Path)
 - Kemenarikan promosi khusus untuk event-event tertentu
 - Kemenarikan promosi khusus untuk karyawan atau pelajar
- **People**
 - Kesopanan pegawai dalam melayani konsumen
 - Kesabaran pegawai dalam melayani konsumen
 - Kesiapan pegawai dalam melayani konsumen
 - Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen
 - Kecakapan pelayanan dalam berkomunikasi dengan konsumen
 - Keandalan pegawai dalam melakukan service mod
 - Kecekatan pegawai dalam melakukan service mod
 - Ketelitian pegawai dalam melakukan service mod
- **Process**
 - Kesesuaian tarif yang ada di list harga dengan yang ada di kasir
 - Kelengkapan alternatif cara pembayaran (Cash, Debit, Credit Card)
 - Kemudahan proses pembayaran
 - Ketepatan perhitungan tagihan sewaktu pembayaran

- ***Physical Evidence***

- Kebersihan Vape Store
- Kerapihan Vape Store
- Kemenarikan design interior bangunan
- Kemenarikan design eksterior bangunan
- Kenyamanan suhu ruangan
- Kebersihan toilet
- Kenyamanan kursi dan meja tunggu untuk konsumen di toko

2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Vape Legacy

Tingkat kepuasan konsumen terhadap Vape Legacy mencapai 13,63%. Berdasarkan jumlah variabel yang puas dan tidak puas yaitu 6 variabel puas dan 38 variabel tidak puas dari 44 variabel. Variabel yang puas diantaranya keragaman jenis baterai yang ditawarkan, kesigapan pegawai dalam melayani konsumen, kecekatan pegawai dalam melakukan service Mod, kerapihan vape store, kenyamanan suhu ruangan, kenyamanan kursi dan meja tunggu untuk konsumen di toko.

Dari data yang telah disebutkan diatas, maka sebaiknya Vape Legacy memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan dengan cara memperbaiki variabel-variabel yang ada di kuesioner penelitian contohnya: Kemudahan transportasi terhadap Vape Store, Kedekatan Vape Store dengan jalan utama, Keterjangkau harga Mod bila dibandingkan dengan Vape Store yang sejenis. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih memilih Vape Legacy dibanding pesaing.

3. Kinerja pelayanan Vape Legacy saat ini.

Kinerja pelayanan di Vape Legacy memiliki nilai rata-rata 3,265 untuk 44 variabel yang menunjukkan bahwa kinerja Vape Legacy saat ini sudah baik. Dimana kuadran I terdapat 19 variabel, kuadran II

terdapat 11 variabel, kuadran III terdapat 8 variabel dan kuadran IV terdapat 6 variabel. Dari data tersebut didapatkan bahwa nilai kinerja dari Vape Legacy yang memiliki nilai kinerja diatas rata-rata sebanyak 25 variabel dari kuadran I dan kuadran IV.

4. Apa saja kelebihan dan kelemahan Vape Legacy dibanding pesaingnya.

• **Kelebihan**

- Keragaman jenis Mod yang ditawarkan
- Keragaman jenis merk Liquid yang ditawarkan
- Keragaman jenis rasa Liquid yang ditawarkan
- Keragaman jenis Kapas yang ditawarkan
- Keragaman jenis Coil yang ditawarkan
- Keragaman jenis RDA/RDTA yang ditawarkan
- Keragaman jenis baterai yang ditawarkan
- Kualitas ketahanan dari kapas
- Kelengkapan peralatan untuk melakukan service di Vape Store
- Kesesuaian harga Mod dengan ketahanan yang dihasilkan
- Kesesuaian harga Coil dengan ketahanan yang dihasilkan
- Frekuensi iklan melalui media sosial (Instagram, Twitter, Facebook, Path)
- Kemenarikan promosi khusus untuk event-event tertentu
- Kesopanan pegawai dalam melayani konsumen
- Kesabaran pegawai dalam melayani konsumen
- Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen
- Kehandalan pegawai dalam melakukan service mod
- Ketelitian pegawai dalam melakukan service mod
- Kesesuaian tarif yang ada di list harga dengan yang ada di kasir

- Kelengkapan alternatif cara pembayaran (Cash, Debit, Credit Card)
- Ketepatan perhitungan tagihan sewaktu pembayaran
- Kebersihan Vape Store
- Kerapihan Vape Store
- Kebersihan toilet

- **Kelemahan**

- Keragaman jenis Charger yang ditawarkan
- Kualitas service yang diberikan oleh Vape Store
- Ketersediaan garansi service yang diberikan Vape Store
- Keterjangkauan harga Mod jika dibandingkan dengan toko Vape yang sejenis
- Keterjangkauan harga Coil jika dibandingkan dengan toko Vape yang sejenis
- Keterjangkauan harga service
- Kemudahan dalam menemukan lokasi Vape Store
- Kemudahan transportasi terhadap Vape Store
- Kedekatan lokasi Vape Store dengan jalan utama
- Kejelasan papan nama dari Vape Store
- Kejelasan petunjuk jalan menuju Vape Store
- Kemenarikan promosi khusus untuk karyawan atau pelajar
- Kesiapan pegawai dalam melayani konsumen
- Kecakapan pelayanan dalam berkomunikasi dengan konsumen
- Kecekatan pegawai dalam melakukan service mod
- Kemudahan proses pembayaran
- Kemenarikan design interior bangunan
- Kemenarikan design eksterior bangunan
- Kenyamanan suhu ruangan

- Kenyamanan kursi dan meja tunggu untuk konsumen di toko

5. Segmentasi, Targeting, Positioning yang perlu diterapkan di Vape Legacy.

➤ *Segmentation*

- Demografis

- ✓ Jenis Kelamin : Pria dan Wanita
- ✓ Pekerjaan : Karyawan, Wiraswasta, Pelajar, Mahasiswa dan lainnya
- ✓ Usia : 15 tahun < usia < 25 tahun, 25 tahun < usia < 35 tahun, 35 tahun < usia < 45 tahun, ≥ 45 tahun
- ✓ Uang Saku : < Rp 500.000, Rp 500.000 < uang saku < Rp 1.500.000, Rp 1.500.000 < uang saku < Rp 2.000.000, Rp 2.000.000 < uang saku < Rp 2.500.000, Rp 2.500.000 < uang saku < Rp 3.000.000 dan ≥ Rp 3.000.000
- ✓ Penghasilan : < Rp 2.800.000, Rp 2.800.000 < penghasilan < Rp 5.000.000, Rp 5.000.000 < penghasilan < Rp 8.000.000, Rp 8.000.000 < penghasilan < Rp 11.000.000, Rp 11.000.000 < penghasilan < Rp 15.000.000 dan ≥ Rp 15.000.000

- Geografis

- ✓ Domisili : Bandung Utara, Bandung Barat, Bandung Timur dan Cimahi

- Psikografis

- ✓ Informasi : Media Sosial (*Instagram, Path, Facebook, Twitter*), Media Cetak (Majalah), Teman, Keluarga dan lainnya
- ✓ Tujuan: Untuk membeli produk, Kumpul komunitas, Untuk memperbaiki produk dan lainnya

- ✓ Media Sosial : *Facebook, Twitter, Instagram, Path* dan Lainnya
 - ✓ Frekuensi : 1 kali, 2-3 kali, 4-5 kali, 6-7 kali, > 7 kali
 - ✓ Budget : < Rp 100.000, Rp 100.000 < budget < Rp 200.000, Rp 200.000 < budget < Rp 300.000, ≥ Rp 300.000
- Perilaku
 - ✓ Rasa Liquid : Creamy, Juice, Mint, Tobacco dan lainnya
 - ✓ Jenis Mod : Tipe *Mechanical*, Tipe *Electrical*
- **Targeting**
- Berdasarkan hasil kuesioner *segmentasi* yang telah disebarkan kepada 120 responden, hasilnya dikelompokkan menjadi beberapa segmen seperti yang telah dijelaskan diatas, maka target yang dituju adalah sebagai berikut:
- Jenis kelamin : Pria.
 - Lokasi : Bandung Barat.
 - Usia : 15 tahun < Usia < 25 tahun dan 25 tahun < Usia < 35 tahun
 - Pekerjaan: Mahasiswa dan Karyawan
 - Uang saku : < Rp 2.000.000 - Rp 2.500.000
 - Penghasilan : Rp 8.000.000 – Rp 11.000.000
 - Informasi mengetahui Vape Legacy dari Media Sosial (*Path, Instagram, Twitter, Facebook*)
 - Tujuan datang ke Vape Legacy lebih dominan untuk membeli produk
 - Media social yang digunakan : *Facebook*
 - Frekuensi kedatangan ke Vape Legacy : 4-5 kali dalam 1 bulan
 - Budget yang disiapkan : Rp. 200.000 – Rp 300.000

- Rasa Liquid : Mint
- Jenis Mod : Tipe *Electrical*

➤ **Positioning**

Toko Vape Store Legacy merupakan toko Vape yang menyediakan berbagai kebutuhan para Vaporizer, antara lain: *Mod Electrical*, *Mod Mechanical*, berbagai macam pilihan *Liquid* dan memberikan pelayanan untuk jasa perbaikan *Mod* ataupun yang lainnya.

Toko Vape Store Legacy menawarkan berbagai macam *jenis produk* untuk kebutuhan *Vaporizer* dengan selalu menawarkan berbagai macam promo atau diskon kepada konsumennya. Keragaman jenis produk bisa menjadi daya tarik tersendiri untuk konsumen yang sedang mengikuti gaya hidup saat ini.

Toko Vape Store Legacy menawarkan harga yang bisa bersaing dengan kompetitor lain namun tetap memiliki kualitas yang tidak kalah dan keragaman jenis yang ditawarkan bervariasi. Hal ini bisa menjadi tolak ukur dalam menentukan tempat pembelian kebutuhan para *Vaporizer*.

Vape Store Legacy memiliki tagline tersendiri yaitu “*GOOD QUALITY VAPE WITH A NICE PLACE TO HANGOUT*”.

6. Strategi pemasaran apa yang perlu dilakukan di Vape Legacy dalam menjalankan usahanya agar dapat memenangkan persaingan?

- Strategi pemasaran yang disulkan untuk memenangkan persaingan adalah sebaiknya pemilik memikirkan untuk memindahkan lokasi usaha ketempat yang lebih strategis, contohnya di sisi jalan utama.
- Strategi pemasaran yang disulkan untuk memenangkan persaingan adalah Vape Legacy sebaiknya mencari lokasi toko

lain yang lebih mudah dijangkau dan ditemukan oleh konsumen.

- Strategi pemasaran yang disulkan untuk memenangkan persaingan adalah Vape Legacy sebaiknya menambahkan jenis charger yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- Strategi pemasaran yang disulkan untuk memenangkan persaingan adalah Vape Legacy sebaiknya mencantumkan papan nama di toko tersebut agar memudahkan konsumen sewaktu mencari keberadaan toko tersebut
- Strategi pemasaran yang disulkan untuk memenangkan persaingan adalah Vape Legacy sebaiknya menyesuaikan harga coil dengan pesaing sehingga dapat menarik minat konsumen untuk memilih Vape Legacy saat membeli coil.
- Strategi pemasaran yang disulkan untuk memenangkan persaingan adalah Vape Legacy sebaiknya memberikan pelatihan khusus untuk dapat berkomunikasi dengan baik sewaktu berinteraksi dengan konsumen.

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Vape Legacy :

1. Sebaiknya Vape Legacy merealisasikan usulan-usulan yang sudah diberikan agar dapat menarik minat konsumen dan meningkatkan pendapatan Vape Legacy.
2. Sebaiknya dilakukan penelitian tentang persaingan terhadap Vape Store lainnya agar dapat lebih bersaing.
3. Sebaiknya dilakukan penelitian terhadap tata letak dan fasilitas-fasilitas dalam toko, agar dapat membuat konsumen semakin nyaman ketika berkunjung ke Vape Legacy.