

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepentingan yang dinilai oleh konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor

Tingkat kepentingan yang dinilai oleh konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor sudah baik. Terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan kepentingan 3,448. Seperti;

- Kecukupan area untuk pemasangan variasi motor
- Kemudahan lokasi toko ditemukan oleh konsumen
- Kecepatan mekanik dalam memasang variasi
- Kelancaran sirkulasi udara di dalam toko

2. Tingkat kepuasan yang dinilai oleh konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor

Tingkat kepuasan konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor sebesar 54,3%. Berdasarkan jumlah variabel yang dianggap puas oleh konsumen ada sebanyak 19 variabel dan 18 variabel dianggap tidak puas oleh konsumen. Variabel yang dianggap tidak puas adalah:

- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas barang
- Kewajaran harga variasi motor yang ditawarkan
- Kemenarikan diskon yang diberikan oleh penjual
- Kemenarikan pemberian promo di waktu-waktu tertentu
- Kecukupan area untuk pemasangan variasi motor
- Kemudahan lokasi toko ditemukan oleh konsumen
- Ketanggapan salesman dalam melayani konsumen
- Kesabaran salesman untuk menjelaskan produk yang akan dibeli konsumen
- Keramahan kasir dalam melayani konsumen

- Kecepatan kasir dalam melayani konsumen
- Kejujuran mekanik dalam melayani konsumen
- Keramahan mekanik dalam melayani konsumen
- Kecepatan mekanik dalam memasang variasi
- Keamanan toko
- Kenyamanan kursi tunggu
- Kelancaran sirkulasi udara di dalam toko

Dan variabel yang dianggap puas adalah:

- Kemenarikan harga yang ditawarkan dibandingkan kompetitor
- Kejelasan papan nama toko
- Kemudahan akses parkir kendaraan
- Kecukupan area parkir sepeda motor
- Kualitas barang yang ditawarkan
- Keaslian barang yang ditawarkan
- Keragaman variasi yang ditawarkan
- Kebersihan barang yang dijual
- Kelengkapan variasi yang dijual
- Pengetahuan salesman terhadap barang yang dijual
- Kejujuran salesman dalam melayani konsumen
- Keramahan salesman dalam melayani konsumen
- Kemampuan mekanik dalam memasang variasi
- Keragaman alternatif pembayaran
- Ketepatan dalam menghitung proses pembayaran
- Kebersihan toko
- Kerapihan toko
- Kerapihan penataan barang di toko
- Kemenarikan dekorasi toko

3. **Tingkat kinerja pelayanan yang diberikan toko Bintang 99 Motor kepada konsumen**

Tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh toko Bintang 99 Motor untuk saat ini sudah baik. Terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan kinerja 3,336. Seperti:

- Kemudahan akses parkir kendaraan
- Kebersihan barang yang dijual
- Keragaman alternatif pembayaran
- Kerapihan toko

4. **Faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam membeli variasi di toko Bintang 99 motor**

Berdasarkan hasil dari pengolahan *Multiple Linear Regression* didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam membeli variasi di toko Bintang 99 Motor terdapat pada:

Pertanyaan 1 = kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas barang

Pertanyaan 3 = kemenarikan harga yang ditawarkan dibandingkan kompetitor

Pertanyaan 26 = kemampuan mekanik dalam memasang variasi

5. **Segmentasi, Targeting dan Positioning yang tepat**

➤ **Segmentasi**

Segmentasi pasar untuk toko Bintang 99 Motor;

- Pelajar/mahasiswa dan yang sudah bekerja
- Usia 17-49 tahun
- $\text{Rp } 2.800.000 < \text{pendapatan} \leq \text{Rp } 10.000.000$
- $\text{Uang saku} \leq \text{Rp } 1.500.000$ dan $\text{Rp } 1.500.000 < \text{uang saku} \leq \text{Rp } 2.500.000$
- $\text{Rp } 250.000 < \text{budget} \leq \text{Rp } 1.250.000$
- Media sosial; instagram, facebook dan twitter

- Lokasi toko dekat dengan rumah

➤ **Targeting**

Target pasar untuk toko Bintang 99 Motor;

- Konsumen untuk kalangan pria
- Konsumen dari kalangan menengah dan menengah ke atas
- Konsumen yang menyukai sepeda motor atau memodifikasi sepeda motor untuk penggunaan sehari-hari
- Konsumen yang aktif di media sosial instagram, facebook, dan twitter
- Konsumen yang tinggal di jalan Jamika dan sekitarnya
- Budget yang dikeluarkan dari Rp 250.000 sampai dengan Rp 1.250.000

➤ **Positioning**

Positioning untuk toko Bintang 99 Motor;

- Kesesuaian harga yang ditawarkan dengan kualitas barang
- Kemampuan mekanik dalam memasang variasi
- Kecepatan mekanik dalam memasang variasi
- Kemenarikan harga yang ditawarkan dibandingkan kompetitor
- Kualitas barang yang ditawarkan
- Keaslian barang yang ditawarkan
- Keragaman variasi yang ditawarkan
- Slogan untuk toko adalah “Produk Lengkap, Kualitas Mantap, dan Harga Bersaing”

6. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas konsumen di toko Bintang 99 Motor

Strategi yang dapat dilakukan toko Bintang 99 Motor untuk meningkatkan loyalitas konsumen adalah dengan meningkatkan kinerja yang berada dibawah rata-rata menjadi diatas rata-rata, sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Seperti;

- Memperbaiki kinerja toko terhadap kecukupan area untuk pemasangan variasi motor
- Memperbaiki kinerja toko terhadap kemudahan lokasi ditemukan oleh konsumen
- Memperbaiki kinerja mekanik terhadap kecepatan dalam memasang variasi
- Memperbaiki kinerja toko terhadap kelancaran sirkulasi udara di dalam toko
- Memperbaiki kinerja toko terhadap kemenarikan harga yang ditawarkan dibandingkan kompetitor

7. **Tingkat loyalitas konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor**

Tingkat loyalitas konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor untuk saat ini sudah dapat dikatakan tinggi. Sebab 98% konsumen akan kembali berbelanja di toko Bintang 99 Motor, dan 97% konsumen akan merekomendasikan toko Bintang 99 Motor kepada orang yang membutuhkan.

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi pemilik Toko agar dapat lebih baik lagi, yaitu:

1. Sebaiknya dilakukan penelitian terhadap persaingan usaha untuk toko variasi motor yang sejenis.
2. Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dengan tujuan untuk membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan perusahaan.