

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih toko vape :

Product :

- Banyaknya pilihan mod yang tersedia. (elektrik, mekanik)
- Banyaknya pilihan atomizer yang tersedia. (RDA, RTA, RDTA)
- Banyaknya variasi liquid fresh yang ditawarkan.
- Banyaknya variasi liquid creamy yang ditawarkan.
- Banyaknya pilihan kawat yang tersedia.
- Banyaknya pilihan merk baterai yang tersedia. (sony, blackcell, MXJO dll)
- Banyaknya pilihan kapasitas baterai yang ditawarkan. (1500mAh, 2500mAh, 3000mAh dll)
- Banyaknya pilihan merk kapas yang tersedia. (cotton bacon, kendo, vaporite dll)
- Banyaknya pilihan kadar nikotin liquid yang ditawarkan. (0ml, 3ml, 6 ml)
- Kelengkapan aksesoris yang tersedia. (driptip, pelindung mod dll)
- Banyaknya pilihan charger baterai yang tersedia. (Efest soda, MXJO, AWT dll)
- Kelengkapan suku cadang yang tersedia. (Cartridge, kaca tank dll)
- Kelengkapan produk pendukung yang tersedia. (vaporbag, coil master dll)
- Keahlian dari produk vape yang ditawarkan.

Price :

- Harga yang sebanding dengan kualitas vape yang diberikan.
- Harga yang sesuai antara di media sosial dan di toko vape yang bersangkutan.
- Harga yang lebih murah dari toko vape kompetitor.

Place :

- Kemudahan dalam menjangkau lokasi toko vape.
- Kejelasan papan nama toko vape.

Promotion :

- Kejelasan lamanya waktu promosi yang sedang berlaku.
- Kejelasan mengenai syarat diskon yang sedang berlaku.
- Kejelasan mengenai informasi promosi yang sedang ditawarkan.
- Kejelasan produk diskon yang ditawarkan.
- Kemenarikan promosi yang ditawarkan.
- Frekuensi promosi yang ditawarkan.

People :

- Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan baik terhadap konsumen.
- Kemampuan karyawan dalam layanan servis *device*.
- Pengetahuan karyawan mengenai produk yang ditawarkan.
- Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.
- Kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan konsumen.
- Kemampuan karyawan untuk menjelaskan produk yang ditawarkan.

Process :

- Banyaknya variasi cara pembayaran yang tersedia. (cash, debit, credit card)
- Ketepatan rincian harga di nota pembelian sesuai dengan daftar harga.

- Ketepatan jam operasional toko vape.
- Ketepatan uang kembalian yang diberikan.

Physical Evidence :

- Kebersihan etalase produk toko vape tersebut.
- Penataan letak produk yang ditawarkan.
- Kemenarikan tulisan dan warna dari papan toko vape .
- Kenyamanan meja dan kursi saat digunakan.
- Kelengkapan peralatan ganti koil yang diberikan.
- Ketersediaan tester liquid yang ditawarkan.

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap toko vape “X” :

Variabel-variabel yang menunjukkan bahwa konsumen sudah puas terhadap kualitas pelayanan toko vape “X” diantaranya ialah:

- Variabel 21 (Kemudahan dalam menjangkau lokasi toko vape)
- Variabel 22 (Kejelasan papan nama toko vape)
- Variabel 27 (Kemenarikan Promosi yang ditawarkan)
- Variabel 31 (Pengetahuan karyawan mengenai produk yang ditawarkan)
- Variabel 32 (Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen)
- Variabel 37 (Ketepatan rincian harga di nota pembelian sesuai daftar harga)
- Variabel 39 (Ketepatan uang kembalian yang diberikan)

3. Tingkat keunggulan dan kekurangan yang ditawarkan oleh toko vape “X” dibandingkan dengan toko kompetitornya :

- Variabel yang merupakan keunggulan menurut konsumen :

Tabel 6.1
Variabel Unggul

No. Var	Variabel Unggul
1	Banyaknya pilihan mod yang tersedia. (elektrik, mekanik)
5	Banyaknya variasi liquid creamy yang ditawarkan.
12	Kelengkapan aksesoris yang tersedia. (driptip, pelindung mod dll)
13	Banyaknya pilihan charger baterai yang tersedia. (Efest soda, MXJO, AWT dll)
19	Harga yang sesuai antara di media sosial dan di toko vape yang bersangkutan.
20	Harga yang lebih murah dari toko vape kompetitor.
23	Kejelasan lamanya waktu promosi yang sedang berlaku.
26	Kejelasan produk diskon yang ditawarkan.
27	Kemenarikan promosi yang ditawarkan.
28	Frekuensi promosi yang ditawarkan.
30	Kemampuan pelayan dalam layanan servis device.
34	Kecepatan pelayan dalam menanggapi permintaan konsumen.
36	Banyaknya variasi cara pembayaran yang tersedia. (cash,debit, credit card)
38	Ketepatan jam operasional toko vape.
39	Ketepatan uang kembalian yang diberikan.
41	Penataan letak produk yang ditawarkan.
46	Ketersediaan tester liquid yang ditawarkan.

- Variabel yang merupakan kekurangan menurut konsumen:

Tabel 6.2
Variabel Tidak Unggul

No. Var	Variabel Tidak Unggul
3	Banyaknya pilihan atomizer yang tersedia. (RDA, RTA, RDTA)
4	Banyaknya variasi liquid fresh yang ditawarkan.
7	Banyaknya pilihan kawat yang tersedia.
8	Banyaknya pilihan merk baterai yang tersedia. (sony, blackcell, MXJO dll)
9	Banyaknya pilihan kapasitas baterai yang ditawarkan. (1500mAh, 2500mAh, 3000mAh dll)
10	Banyaknya pilihan merk kapas yang tersedia. (<i>cotton bacon</i> , kendo, <i>vaporite</i> dll)
11	Banyaknya pilihan kadar nikotin liquid yang ditawarkan. (0ml, 3ml, 6 ml)
14	Kelengkapan suku cadang yang tersedia. (Cartridge, kaca tank dll)
15	Kelengkapan produk pendukung yang tersedia. (vaporbag, coil master dll)
16	Keaslian dari produk vape yang ditawarkan.
18	Harga yang sebanding dengan kualitas vape yang diberikan.
21	Kemudahan dalam menjangkau lokasi toko vape.
22	Kejelasan papan nama toko vape.
24	Kejelasan mengenai syarat diskon yang sedang berlaku.
25	Kejelasan mengenai informasi promosi yang sedang ditawarkan.
29	Kemampuan pelayan untuk berkomunikasi dengan baik terhadap konsumen.
31	Pengetahuan pelayan mengenai produk yang ditawarkan.
32	Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen.
35	Kemampuan pelayan untuk menjelaskan produk yang ditawarkan.
37	Ketepatan rincian harga di nota pembelian sesuai dengan daftar harga.
40	Kebersihan etalase produk toko vape tersebut.
42	Kemenarikan tulisan dan warna dari papan toko vape .
43	Kenyamanan meja dan kursi saat digunakan.
45	Kelengkapan peralatan ganti coil yang diberikan.

4. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi toko vape “X” :

- *Segmentation:*

Variabel-variabel dalam aspek demografis :

- Usia Konsumen
- Pekerjaan Konsumen
- Pendapatan/uang saku konsumen.

Variabel-variabel dalam aspek psikografis :

- Pengeluaran konsumen yang dikeluarkan setiap kali berkunjung ke toko vape “X”
- Tujuan anda datang ke toko vape “X”
- Alasan dalam memilih toko vape “X”
- Produk yang sering dibeli di toko vape “X”.
- Tingkat keseringan anda berkunjung ke toko vape “X”
- Lama waktu yang dibutuhkan saat berkunjung ke toko vape “X”
- Saat berkunjung ke toko vape “X” bersama dengan
- Pukul berapa anda berkunjung untuk berbelanja di toko vape “X”
- Darimana anda mengetahui toko vape “X”
- Alasan anda menggunakan vape
- Kapan biasanya anda mengkonsumsi vape
- Tingkat keseringan anda mengonsumsi vape dalam sehari
- Sudah berapa lama anda menggunakan vape
- Apa yang menjadi pertimbangan anda dalam memilih vape
- Produk vape yang baik menurut anda

- *Targeting:*

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner penelitian bagian I yang telah disebarkan kepada 100 responden, hasilnya dikelompokkan menjadi beberapa segmen seperti yang sudah dijelaskan di atas, maka hasil *targeting* untuk toko vape “X” yang tepat adalah sebagai berikut :

- 18 tahun < Usia \leq 25 tahun (52%)
- Pekerjaan mahasiswa (49%)
- Uang saku Rp 1.500.000 \leq Pendapatan \leq Rp 3.000.000 (40%)
- Pengeluaran per orang > Rp. 100.000 (77%)
- Jam datang pkl 18.01-pkl 20.00 (71%)

Dari jawaban terbanyak tersebut, dapat diusulkan bahwa target dari toko vape “X” adalah mahasiswa usia diantara 18 tahun < usia \leq 25 tahun dengan uang saku Rp 1.500.000 pendapatan \leq Rp 3.000.000 dengan pengeluaran per orang > Rp. 100.000 dan datang pada pkl 18.01-pkl 20.00.

- *Positioning*

Positioning adalah suatu strategi dalam kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk menciptakan perbedaan (*differents*), keuntungan (*advantages*), manfaat (*benefit*). Dari hasil *targeting* diketahui bahwa konsumen toko vape “X” sebagian besar merupakan mahasiswa dan menyatakan bahwa produk yang baik ialah produk yang memiliki kualitas. Sedangkan menurut segmentasi AIO, konsumen toko vape “X” ialah konsumen yang aktif terlibat di kegiatan sosial untuk membantu orang lain (62%), memiliki kepedulian terhadap masyarakat sekitar (90%), cenderung membeli produk berdasarkan kualitas dari produk yang dibeli (79%) dan selalu memikirkan sesuatu yang sifatnya jangka panjang (86%).

Oleh karena itu, penulis memberikan *positioning*nya yaitu sebagai toko vape yang memiliki produk-produk berkualitas dengan daya tahan yang baik dan disenangi oleh mahasiswa yang berjiwa sosial tinggi. Jika ingin *positioning* toko vape “X” semakin baik dan tertanam di benak konsumen, maka toko vape “X” dapat merancang sebuah slogan yaitu “Vape Store Berkualitas untuk Anak Kekinian yang Aktif”.

5. Segmentasi dari Gaya Hidup Konsumen

Hasil yang diperoleh adalah dengan karakteristik sebagai berikut :

- Kelompok *Activity*

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa karakteristik dari konsumen toko vape yang ada sekarang ini ialah konsumen aktif terlibat di kegiatan sosial untuk membantu orang lain (62%).

- Kelompok *Interest*

Dari data tersebut dapat dilihat konsumen yang ada saat ini lebih memilih untuk menghabiskan waktu di rumah dan memiliki kepedulian terhadap masyarakat di sekitar dengan persentase masing-masing 90%.

- Kelompok *Opinion*

Dari data yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa konsumen yang ada saat ini lebih sering menonton siaran berita dibanding siaran lain (86%), cenderung membeli produk berdasarkan kualitas dari produk yang dibeli (79%) dan selalu memikirkan sesuatu yang sifatnya jangka panjang (86%).

6. Strategi dan Upaya yang dapat dilakukan toko vape “X” untuk dapat meningkatkan pendapatannya :

Tabel 6.3
Usulan Strategi dan Upaya yang Dapat Dilakukan Toko Vape “X”

Variabel	Upaya Perbaikan
Kelengkapan produk pendukung yang tersedia. (vaporbag, coil master dll)	Toko vape “X” juga turut menyediakan produk-produk pendukung seperti halnya di toko vape lain serta jarang ada di toko vape lain, seperti misalnya topi, baju kaos dan aksesoris lain yang bertemakan vape sehingga Toko Vape “X” memiliki nilai lebih di mata konsumen
Banyaknya pilihan atomizer yang tersedia. (RDA, RTA, RDTA)	Toko vape “X” menambah variasi dari atomizer RTA dan RDTA mereka
Banyaknya pilihan kawat yang tersedia.	Toko vape “X” juga turut menyediakan pilihan kawat clapton, ukuran dan jenis kawat yang digunakan sangat berpengaruh terhadap rasa dan uap yang dihasilkan oleh pengguna vape
Banyaknya pilihan merk baterai yang tersedia. (sony, blackcell, MXJO dll)	Toko vape “X” juga mengikuti perkembangan jaman dengan menyediakan merk-merk yang terbaru seperti misalnya blackcell agar konsumen tidak mudah jenuh
Kemampuan pelayan untuk menjelaskan produk yang ditawarkan.	para karyawan diberikan edukasi terlebih dahulu mengenai produk yang akan mereka jual.
Kejelasan mengenai informasi promosi yang sedang ditawarkan.	<i>update</i> terbaru mengenai variasi produk-produk yang disediakan, besar dan lamanya promosi yang sedang ditawarkan harus lebih dipaparkan secara jelas oleh pihak toko “X”
Kelengkapan peralatan ganti koil yang diberikan.	pihak toko “X” menyediakan alat-alat yang masih kurang tersebut agar peralatan ganti koil di toko mereka semakin lengkap
Kejelasan mengenai syarat diskon yang sedang berlaku.	pihak toko “X” selalu menjelaskan secara rinci mengenai syarat produk yang di diskon secara lengkap dan sebenar-benarnya kepada konsumen agar konsumen tidak merasa dibohongi ataupun merasa ditipu dengan persyaratan diskon yang diberikan oleh “X”.

Tabel 6.3
Usulan Strategi dan Upaya yang Dapat Dilakukan Toko Vape “X” (Lanjutan)

Variabel	Upaya Perbaikan
Kemampuan pelayan untuk berkomunikasi dengan baik terhadap konsumen.	karyawan toko lebih ramah lagi terhadap konsumen. Jangan segan untuk memulai pembicaraan tanpa harus di tanay terlebih dahulu. Karyawan toko harus lebih aktif berkomunikasi dengan konsumen agar suasana lebih terasa akrab dan nyaman
Kebersihan etalase produk toko vape tersebut.	pihak toko “X” setidaknya menyediakan tisu atau lap yang bisa digunakan untuk membersihkan etalase setiap kali konsumen meninggalkan toko.
Ketepatan rincian harga di nota pembelian sesuai dengan daftar harga.	lebih teliti lagi dalam menuliskan nota agar jangan sampai harga di nota berbeda dengan daftar harganya. Selain itu, bisa juga menggunakan mesin kasir otomatis sehingga nota tidak perlu lagi ditulis secara manual.
Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen.	dalam melayani konsumen selain sudah menggunakan tutur kata yang baik, karyawan juga harus menunjukkan gestur tubuh yang baik pula. Gestur tubuh yang baik akan turut memberikan citra positif kepada karyawan toko
Kemudahan dalam menjangkau lokasi toko vape.	penanda lokasi toko vape “X” lebih diperbanyak karena lokasi toko yang berada di dalam gedung
Keaslian dari produk vape yang ditawarkan.	toko vape “X” mulai menghilangkan produk-produk clone mereka.
Banyaknya pilihan merk kapas yang tersedia. (<i>cotton bacon</i> , <i>kendo</i> , <i>vaporite</i> dll)	toko vape “X” menambahkan variasi merk kapas lain yang belum ada di kedua toko sekarang ini. Merk kapas yang bisa menjadi pilihan misalnya merk vaporite
Harga yang sebanding dengan kualitas vape yang diberikan.	toko vape “X” menyesuaikan harga produk tersebut dengan kualitas yang diberikan. Apabila kualitas produk tersebut kurang baik di mata konsumen, maka jangan di labeli dengan harga yang mahal
Banyaknya pilihan kapasitas baterai yang ditawarkan. (1500mAh, 2500mAh, 3000mAh dll)	menambah variasi dari kapasitas baterai yang ditawarkan. Hal ini dimaksudkan agar kebutuhan konsumen yang beraneka ragam bisa terpenuhi.
Banyaknya pilihan kadar nikotin liquid yang ditawarkan. (0ml, 3ml, 6 ml)	menyediakan liquid dengan kadar nikotin selain 3 ml. Jarang sekali ada toko yang menyediakan liquid tersebut sehingga hal ini bisa menjadi peluang bagi toko vape “X”
Banyaknya variasi liquid fresh yang ditawarkan.	mengurangi liquid-liquid yang memiliki rasa cenderung sama dan lebih selektif dalam memilih merk yang akan di jual
Kelengkapan suku cadang yang tersedia. (Cartridge, kaca tank dll)	turut menyediakan suku cadang tersebut. Terutama untuk glass tank yang seringkali pecah dan butuh pengganti
Kenyamanan meja dan kursi saat digunakan.	mengganti kursi dengan bahan yang dilapisi busa dan tinggi kursi yang bisa di atur mengikuti etalase yang sudah ada
Kemenarikan tulisan dan warna dari papan toko vape .	papan nama segera diganti dengan ukuran yang lebih besar dan warna tulisan juga dibuat dengan warna-warna yang menarik

Tabel 6.3
Usulan Strategi dan Upaya yang Dapat Dilakukan Toko Vape “X” (Lanjutan)

Variabel	Upaya Perbaikan
Pengetahuan pelayan mengenai produk yang ditawarkan.	meningkatkan koordinasi antar karyawan dan mereka harus mempelajari seluk beluk dari produk yang mereka tawarkan agar lebih menguasai.
Kejelasan papan nama toko vape.	papan nama yang ada sekarang diganti dengan papan nama dengan ukuran yang lebih besar. Selain itu pemilihan jenis font dari huruf juga diperhatikan agar bisa dibaca oleh semua konsumen
Banyaknya pilihan charger baterai yang tersedia. (Efest soda, MXJO, AWT dll)	menambah lagi pilihan charger baterai terkenal lain seperti MXJO
Banyaknya pilihan mod yang tersedia. (elektrik, mekanik)	menambah variasi dari mod yang akan ditawarkan kepada konsumen dengan terus-menerus memperbaharui stok mod sesuai perkembangan jaman
Kemampuan pelayan dalam layanan servis device.	tetapkan jadwal yang pasti untuk layanan servis device ini sehingga pada hari yang bersangkutan teknisi selalu ada dan konsumen bisa dilayani dengan baik
Penataan letak produk yang ditawarkan.	khususnya pada bagian produk liquid harusnya dikelompokkan berdasarkan merk dan distributornya
Banyaknya variasi liquid creamy yang ditawarkan.	mengurangi liquid-liquid yang memiliki rasa cenderung sama dan lebih selektif dalam memilih merk yang akan di jual. Selain itu, hal lain yang bisa dilakukan ialah dengan menambah varian rasa lain, seperti misalnya tobacco, butterscoth, chocolate dan liquid creamy lainnya
Kejelasan lamanya waktu promosi yang sedang berlaku.	pemberitahuan mengenai lamanya waktu promosi lebih ditekankan kepada rentang waktunya. Selain itu, pihak “X” juga harus rutin untuk mengupdate kondisi terbaru dari produk mereka. Mulai dari jumlah yang masih tersedia dan jenis produk yang masih promosi
Kelengkapan aksesoris yang tersedia. (driptip, pelindung mod dll)	ditambahkan produk aksesoris lain selain 2 jenis tersebut. Produk tersebut misalnya stiker untuk skin mod, wrap baterai, tempat casing baterai, vape band dan lain-lain
Harga yang lebih murah dari toko vape kompetitor.	di evaluasi lagi harga untuk produk-produk yang lebih mahal dari toko pesaing seperti untuk produk mod
Harga yang sesuai antara di media sosial dan di toko vape yang bersangkutan.	koordinasi di antara admin media sosial dan karyawan toko lebih ditingkatkan. Apabila terjadi perubahan harga di toko, segera beritahukan kepada pihak admin agar harga di media sosial juga segera di ubah
Frekuensi promosi yang ditawarkan.	frekuensi promosi lebih ditingkatkan. Salah satu cara misalnya melakukan promosi setiap bulan dengan tema yang menarik dan mengadakan event undian berhadiah dengan hadiah yang menarik pula

Tabel 6.3
Usulan Strategi dan Upaya yang Dapat Dilakukan Toko Vape “X” (Lanjutan)

Variabel	Upaya Perbaikan
Ketepatan jam operasional toko vape.	lebih disiplin mengenai waktu dalam hal ini jam operasional mereka. Apabila terpaksa ada perubahan jam operasional sebaiknya di beritahukan secepatnya melalui media sosial
Ketersediaan tester liquid yang ditawarkan.	tester liquid dengan rasa yang hampir serupa di kurangi jumlahnya dan digantikan dengan varian rasa lain yang belum ada di bagian tester
Kecepatan pelayan dalam menanggapi permintaan konsumen.	masing-masing karyawan harus mengingat produk-produk yang mereka jual beserta dimana letak produk tersebut di simpan
Kejelasan produk diskon yang ditawarkan.	penjelasan di informasi produk diskon dibuat secara lebih lengkap. Kelengkapan informasi produk diskon yang bisa ditambahkan antara lain berapa besaran diskon yang diberikan, produk apa saja yang mendapatkan diskon dan alasan produk tersebut memperoleh diskon
Banyaknya variasi cara pembayaran yang tersedia. (cash, debit, credit card)	toko vape “X” menambahkan jenis pembayaran lain selain tunai dan debit sehingga akan semakin memudahkan konsumen dalam bertransaksi di toko “X”.
Ketepatan uang kembalian yang diberikan.	uang kembalian yang diberikan kepada konsumen selalu tepat dengan kinerja yang sangat baik
Kemenarikan promosi yang ditawarkan.	promosi-promosi yang ditawarkan oleh pihak toko vape “X” sudah sangat menarik

6.2 Saran

Usulan dan saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan agar dapat lebih baik lagi dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan toko vape, yaitu:

- Sebaiknya toko vape “X” mempertimbangkan usulan dari penulis untuk meningkatkan omset daripada toko vape “X”.
- Sebaiknya toko vape “X” meningkatkan kualitas dari SDM agar pelayanan kedepan bisa lebih baik.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen terhadap toko vape ”X”.