

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Faktor yang dianggap konsumen penting adalah sebagai berikut

- Variabel 1 : Keanekaragaman jenis merek alat elektronik
- Variabel 2 : Keanekaragaman variasi bentuk alat elektronik
- Variabel 4 : Keanekaragaman pilihan dari harga alat elektronik yang diberikan
- Variabel 5 : Kemenarikan penataan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 6 : Kebersihan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 7 : kerapihan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 9 : Kebersihan kemasan dari alat elektronik yang dijual
- Variabel 10 : Keanekaragaman pilihan stok alat elektronik
- Variabel 11 : Kemudahan akses dalam mencoba alat elektronik yang akan dibeli
- Variabel 12 : Kemudahan klaim barang yang bermasalah
- Variabel 15 : Harga yang lebih murah dibandingkan dengan toko pesaing
- Variabel 19 : Kemampuan karyawan dalam menjelaskan alat elektronik yang dijual
- Variabel 20 : Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 22 : Kemenarikan diskon yang ditawarkan
- Variabel 24 : Kemenarikan informasi alat elektronik yang ditawarkan melalui media sosial
- Variabel 26 : Kelengkapan rincian harga dan promosi yang diberikan dimedia sosial
- Variabel 27 : Kemenarikan informasi alat elektronik yang diberikan melalui radio
- Variabel 33 : Kecepatan dalam mencoba barang yang sudah dicoba dan akan dibeli

- Variabel 34 : Kecepatan dalam merapikan barang yang sudah dicobba dan
 - Variabel 35 : Ketepatan diskon/hadiah/cashback yang disediakan oleh toko
 - Variabel 36 : Kecepatan dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko
 - Variabel 37 : Ketepatan barang yang dikirim dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko
 - Variabel 39 : Ketepatan dalam pemasangan alat elektronik
 - Variabel 40 : Kemenarikan desain interior toko
 - Variabel 41 : Kesejukan temperatur di dalam toko
 - Variabel 42 : Kebersihan toko elektronik
 - Variabel 43 : Tingkat penerangan baik
 - Variabel 44 : Kecukupan area parkir bagi konsumen yang membawa konsumen
2. Kelebihan dan kelemahan dari toko Laris Jaya dengan toko Sumber Irama adalah sebagai berikut :
- Variabel Unggul :
- Variabel 6 : Kebersihan alat elektronik yang terpajang ditoko
 - Variabel 9 : Kebersihan kemasan dari alat elektronik yang dijual
 - Variabel 15 : Harga yang lebih murah dibandingkan dengan toko pesaing
 - Variavel 16 : Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas barangnya
 - Variabel 17 : Keramahan karyawan dalam membantu konsumen
 - Variabel 18 : Kerapihan karyawan dalam berpakaian
 - Variabel 19 : Kemampuan karyawan dalam menjelaskan alat elektronik yang dijual
 - Variabel 20 : Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen
 - Variabel 30 : Kemenarikan pajangan promosi berupa brosur ataupun poster didalam toko
 - Variabel 34 : Kecepatan dalam merapikan barang yang sudah dicoba dan
 - Variabel 36 : Kecepatan dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko
 - Variabel 40 : Kemenarikan desain interior toko
 - Variabel 41 : Kesejukan temperatur di dalam toko

- Variabel 42 : Kebersihan toko elektronik
- Variabel 44 : Kecukupan area parkir bagi konsumen yang membawa konsumen

Variabel Tidak Unggul :

- Variabel 1 : Keanekaragaman jenis merek alat elektronik
- Variabel 2 : Keanekaragaman variasi bentuk alat elektronik
- Variabel 3 : Keanekaragaman variasi warna alat elektronik
- Variabel 4 : Keanekaragaman pilihan dari harga alat elektronik yang diberikan
- Variabel 5 : Kemenarikan penataan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 7 : kerapihan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 8 : Kerapihan kemasan dari alat elektronik yang dijual (tali dan kardus)
- Variabel 10 : Keanekaragaman pilihan stok alat elektronik
- Variabel 11 : Kemudahan akses dalam mencoba alat elektronik yang akan dibeli
- Variabel 12 : Kemudahan klaim barang yang bermasalah
- Variabel 13 : Kemudahan akses jalan untuk menuju toko
- Variabel 14 : Kejelasan papan nama atau nama toko
- Variabel 21 : Kesopanan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 22 : Kemenarikan diskon yang ditawarkan
- Variabel 23 : Kemenarikan informasi alat elektronik yang ditawarkan melalui brosur
- Variabel 25 : Kelengkapan rincian harga dan promosi yang diberikan dibrosur
- Variabel 28 : Frekuensi pemberian hadiah untuk konsumen yang membeli produk dalam kuantitas tertentu
- Variabel 29 : Kejelasan syarat dan ketentuan untuk hadiah ataupun diskon
- Variabel 31 : Kecepatan dalam penanganan proses klaim konsumen

- Variabel 32 : Kemudahan dalam proses pembayaran dengan berbagai macam variasi alat pembayaran
- Variabel 33 : Kecepatan dalam mencoba barang yang sudah dicoba dan akan dibeli
- Variabel 35 : Ketepatan diskon/hadiah/cashback yang disediakan oleh toko
- Variabel 37 : Ketepatan barang yang dikirim dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko
- Variabel 38 : Kecepatan dalam pemasangan alat elektronik
- Variabel 39 : Ketepatan dalam pemasangan alat elektronik
- Variabel 43 : Tingkat penerangan baik

3. Tingkat kinerja toko Laris Jaya pada saat ini adalah sebagai berikut

Variabel yang sudah baik :

- Variabel 1 : Keanekaragaman jenis merek alat elektronik
- Variabel 2 : Keanekaragaman variasi bentuk alat elektronik
- Variabel 4 : Keanekaragaman pilihan dari harga alat elektronik yang diberikan
- Variabel 11 : Kemudahan akses dalam mencoba alat elektronik yang akan dibeli
- Variabel 12 : Kemudahan klaim barang yang bermasalah
- Variabel 13 : Kemudahan akses jalan untuk menuju toko
- Variabel 14 : Kejelasan papan nama atau nama toko
- Variabel 31 : Kecepatan dalam penanganan proses klaim konsumen
- Variabel 32 : Kemudahan dalam proses pembayaran dengan berbagai macam variasi alat pembayaran
- Variabel 33 : Kecepatan dalam mencoba barang yang sudah dicoba dan akan dibeli
- Variabel 34 : Kecepatan dalam merapikan barang yang sudah dicoba dan
- Variabel 35 : Ketepatan diskon/hadiah/cashback yang disediakan oleh toko
- Variabel 37 : Ketepatan barang yang dikirim dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko

- Variabel 38 : Kecepatan dalam pemasangan alat elektronik
- Variabel 39 : Ketepatan dalam pemasangan alat elektronik

Variabel yang belum baik :

- Variabel 3 : Keanekaragaman variasi warna alat elektronik
- Variabel 5 : Kemenarikan penataan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 6 : Kebersihan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 7 : kerapihan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 8 : Kerapihan kemasan dari alat elektronik yang dijual (tali dan kardus)
- Variabel 9 : Kebersihan kemasan dari alat elektronik yang dijual
- Variabel 10 : Keanekaragaman pilihan stok alat elektronik
- Variabel 16 : Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas barangnya
- Variabel 17 : Keramahan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 18 : Kerapihan karyawan dalam berpakaian
- Variabel 19 : Kemampuan karyawan dalam menjelaskan alat elektronik yang dijual
- Variabel 20 : Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 21 : Kesopanan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 22 : Kemenarikan diskon yang ditawarkan
- Variabel 23 : Kemenarikan informasi alat elektronik yang ditawarkan melalui brosur
- Variabel 25 : Kelengkapan rincian harga dan promosi yang diberikan dibrosur
- Variabel 28 : Frekuensi pemberian hadiah untuk konsumen yang membeli produk dalam kuantitas tertentu
- Variabel 29 : Kejelasan syarat dan ketentuan untuk hadiah ataupun diskon
- Variabel 30 : Kemenarikan pajangan promosi berupa brosur ataupun poster didalam toko
- Variabel 40 : Kemenarikan desain interior toko
- Variabel 41 : Kesejukan temperatur di dalam toko

- Variabel 42 : Kebersihan toko elektronik
- Variabel 43 : Tingkat penerangan baik
- Variabel 44 : Kecukupan area parkir bagi konsumen yang membawa konsumen

4. *Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya diterapkan oleh toko Laris Jaya adalah sebagai berikut :

Targeting :

1. Usia antara umur 31 tahun sampai usia 50 tahun
2. Pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan atau pegawai.
3. Pendapatan jika sudah bekerja sebesar Rp 3.6 juta sampai Rp 7 juta
4. Uang saku jika belum bekerja sebesar Rp 2 juta sampai Rp 2.5 juta
5. Tempat tinggal responden terbanyak berada di daerah Karawang Barat
6. Produk yang sering dibeli oleh responden di toko Laris Jaya yaitu TV
7. Merek yang sering dibeli oleh responden di toko Laris Jaya yaitu Samsung, Toshiba dan LG
8. Harga elektronik yang sering dibeli di toko Laris Jaya berkisar antara Rp 1.5 juta sampai dengan Rp 3 juta.
9. Metode pembayaran yang sering dipakai oleh pembeli adalah metode pembayaran kredit dengan persentase 45%.
10. Kartu kredit yang paling sering dipakai oleh pembeli terbanyak adalah kartu kredit BCA.
11. Kartu debit yang paling sering dipakai oleh pembeli terbanyak adalah kartu debit BCA.
12. Jenis kendaraan yang paling sering dipakai oleh responden ketika berkunjung ke toko Laris Jaya adalah motor dan mobil.
13. Informasi toko Laris Jaya paling sering didengar oleh responden berasal dari informasi sendiri.
14. Jam kunjungan responden ke toko Laris Jaya terbanyak pada pukul 15.00 sampai 19.00

15. Media sosial yang paling sering dipakai oleh responden adalah *Facebook* dan *Instagram*
16. Rata-rata responden suka mendengarkan radio.
17. Radio yang sering didengar oleh responden adalah radio Aksi FM
18. Responden sangat membutuhkan layanan antar barang.
19. Responden tidak menyukai metode *Pre-Order*

Positioning :

Toko Laris Jaya juga sebaiknya memberikan *positioning* yang tepat agar selalu teringat di dalam pikiran masyarakat Karawang dengan cara mempromosikan toko elektronik yang memiliki berbagai macam merek, jenis dan berbagai fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Slogan yang diberikan kepada toko Laris Jaya adalah “Kepuasan dan Keinginan Pelanggan Adalah Tujuan Kami”.

5. Tingkat kepuasan konsumen pada saat berkunjung ke toko Laris Jaya adalah sebagai berikut :

Variabel Puas :

- Variabel 1 : Keanekaragaman jenis merek alat elektronik
- Variabel 3 : Keanekaragaman variasi warna alat elektronik
- Variabel 8 : Kerapihan kemasan dari alat elektronik yang dijual (tali dan kardus)
- Variabel 12 : Kemudahan klaim barang yang bermasalah
- Variabel 13 : Kemudahan akses jalan untuk menuju toko
- Variabel 14 : Kejelasan papan nama atau nama toko
- Variabel 17 : Keramahan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 21 : Kesopanan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 23 : Kemenarikan informasi alat elektronik yang ditawarkan melalui brosur
- Variabel 25 : Kelengkapan rincian harga dan promosi yang diberikan dibrosur

- Variabel 28 : Frekuensi pemberian hadiah untuk konsumen yang membeli produk dalam kuantitas tertentu
- Variabel 29 : Kejelasan syarat dan ketentuan untuk hadiah ataupun diskon
- Variabel 31 : Kecepatan dalam penanganan proses klaim konsumen
- Variabel 32 : Kemudahan dalam proses pembayaran dengan berbagai macam variasi alat pembayaran
- Variabel 38 : Kecepatan dalam pemasangan alat elektronik
- Variabel 39 : Ketepatan dalam pemasangan alat elektronik

Variabel Tidak Puas :

- Variabel 2 : Keanekaragaman variasi bentuk alat elektronik
- Variabel 4 : Keanekaragaman pilihan dari harga alat elektronik yang diberikan
- Variabel 5 : Kemenarikan penataan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 6 : Kebersihan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 7 : kerapihan alat elektronik yang terpajang ditoko
- Variabel 9 : Kebersihan kemasan dari alat elektronik yang dijual
- Variabel 10 : Keanekaragaman pilihan stok alat elektronik
- Variabel 11 : Kemudahan akses dalam mencoba alat elektronik yang akan dibeli
- Variabel 15 : Harga yang lebih murah dibandingkan dengan toko pesaing
- Variabel 16 : Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas barangnya
- Variabel 18 : Kerapihan karyawan dalam berpakaian
- Variabel 19 : Kemampuan karyawan dalam menjelaskan alat elektronik yang dijual
- Variabel 20 : Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen
- Variabel 22 : Kemenarikan diskon yang ditawarkan
- Variabel 30 : Kemenarikan pajangan promosi berupa brosur ataupun poster didalam toko
- Variabel 33 : Kecepatan dalam mencoba barang yang sudah dicoba dan akan dibeli

- Variabel 34 : Kecepatan dalam merapikan barang yang sudah dicobba dan
 - Variabel 35 : Ketepatan diskon/hadiah/cashback yang disediakan oleh toko
 - Variabel 36 : Kecepatan dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko
 - Variabel 37 : Ketepatan barang yang dikirim dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko
 - Variabel 40 : Kemenarikan desain interior toko
 - Variabel 41 : Kesejukan temperatur di dalam toko
 - Variabel 42 : Kebersihan toko elektronik
 - Variabel 43 : Tingkat penerangan baik
 - Variabel 44 : Kecukupan area parkir bagi konsumen yang membawa konsumen
6. Cara melakukan strategi pemasaran agar dapat bersaing dan untuk menaikkan pendapatan perbulannya adalah sebagai berikut :
- Variabel 44 Kecukupan area parkir bagi konsumen yang membawa kendaraan
Usulan : Menyediakan tempat parkir bagi pengendara motor dan mobil dikarenakan pembeli sering membawa kendaraan motor dan mobil.
 - Variabel 42 Kebersihan toko elektronik
Usulan : Toko Laris Jaya sebaiknya memakai penutup kaca agar debu dari jalanan tidak masuk kedalam toko.
 - Variabel 20 Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen
Usulan : Memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan dan juga memberikan *reward* atau *punishment* kepada karyawan
 - Variabel 6 : Kebersihan alat elektronik yang terpajang di toko
Usulan : Selalu mengganti plastik pembungkus elektronik yang kotor dan menyiapkan alat pembersih otomatis seperti *Go Duster*.
 - Variabel 40 : Kemenarikan desain interior toko
Usulan : Memberikan warna-warna sesuai dengan usia pengunjung yang dominan, memakai desain kayu sebagai desain interior serta memakai lampu-lampu yang terang berwarna putih.

- Variabel 15 : Harga yang lebih murah dibandingkan dengan toko pesaing
Usulan : Menurunkan harga ataupun mencari supplier baru, memberikan diskon di event-event tertentu dan memperhatikan barang, harga dan cara pembayaran pembeli.
- Variabel 41 : Kesejukan temperatur di dalam toko
Usulan : Memasang alat pendingin seperti kipas angin baling ataupun lainnya didalam toko.
- Variabel 9 : Kebersihan kemasandari alat elektronik yang dijual
Usulan : Mengganti plastik pembungkus elektronik setiap seminggu sekali dan memberikan plastik untuk kardus agar terhindar dari kotoran debu.
- Variabel 19 : Kemampuan karyawan dalam menjelaskan alat elektrnik yang dijual
Usulan : Karyawan diberikan pelatihan serta arahan dan memberikan informasi elektronik yang dijual oleh toko Laris Jaya.
- Variabel 18 : Kerapihan karyawan dalam berpakaian
Usulan : Toko Laris Jaya sebaiknya membuat baju seragam untuk karyawannya.
- Variabel 30 : Kemenarikan pajangan promosi berupa brosur ataupun poster didalam toko
Usulan : Memasang beberapa poster atau *standing banner* sebagai informasi promo dan elektronik yang dijual oleh toko Laris Jaya
- Variabel 16 : Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas barangnya
Usulan : Menyediakan berbagai merek dengan kualitas yang baik seperti Samsung atau Toshiba dan memberikan informasi mengenai pembayaran kredit.
- Variabel 36 : Kecepatan dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko
Usulan : Menambah unit pengiriman barang dan supir sebaiknya menghafal jalan-jalan tikus yang terdapat di daerah Karawang.
- Variabel 34 : Kecepatan dalam mearpikan barang yang sudah dicoba dan akan dibeli.

Usulan : memakai alat lakban seperti *Tape Cutter* untuk mempermudah menutup kardus.

- Variabel 17 : Keramahan karyawan dalam membantu konsumen

Usulan : Menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dan memberikan pelatihan khusus kepada karyawan.

- Variabel 7 : Kerapihan alat elektronik yang terpajang ditoko

Usulan : Meletakkan beberapa kardus didalam gudang dan memberikan lemari kaca untuk DVD atau alat elektronik lainnya.

- Variabel 43 : Tingkat penerangan baik

Usulan : menggantikan lampu yang redup dengan lampu terang seperti lampu led, rak toko juga diberikan lampu led agar terlihat terang

- Variabel 22 : Kemenarikan diskon yang ditawarkan

Usulan : Memberikan diskon sesuai dengan event-event dihari besar, memberikan informasi mengenai diskon melalui poster ataupun *standing banner* dan memberikan tambahan diskon untuk pengguna kartu kredit BCA atau kartu debit BCA.

- Variabel 5 : Kemenarikan penataan alat elektronik yang terpajang ditoko

Usulan : Meletakkan beberapa kardus kedalam gudang dan memberikan rak kaca untuk beberapa alat elektronik. Menambah hiasan-hiasan disetiap event-event tertentu agar terlihat menarik.

- Variabel 4 : Keanekaragaman pilihan dari harga alat elektronik yang diberikan

Usulan : Mencari supplier baru dengan harga yang lebih murah, memberikan diskon dengan event-event tertentu ataupun memberikan hadiah yang menarik bagi pembeli.

- Variabel 33 : Kecepatan dalam mencoba barang yang akan dibeli

Usulan : Menambah beberapa stop kontak agar karyawan dapat mencoba barang dengan cepat dan mudah.

- Variabel 2 : Keanekaragaman variasi bentuk alat elektronik

Usulan : Menambah alat elektronik yang sedang viral dikalangan masyarakat.

- Variabel 10 : Keanekaragaman pilihan stok alat elektronik

Usulan : Menambah barang digudang dengan memprioritaskan TV dengan harga Rp 1.5 juta sampai Rp 3 juta,.

- Variabel 11 : Kemudahan akses dalam mencoba alat elektronik yang akan dibeli

Usulan : Menambah stopkontak agar karyawan dapat cepat dalam mencoba alat elektronik.

- Variabel 37 : Ketepatan barang yang dikirim dalam proses *delivery* yang disediakan oleh toko

Usulan : mengecek kembali barang yang akan dikirim agar tidak ada yang tertinggal.

Tambahan usulan dikarenakan toko Laris Jaya belum melaksanakan variabel tersebut :

- Variabel 24 : Kemenarikan informasi alat elektronik yang ditawarkan melalui media sosial

Usulan : melakukan promosi melalui media sosial seperti *Facebook* ataupun *Instagram*.

- Variabel 26 : Kelengkapan rincian harga dan promosi yang diberikan di media sosial

Usulan : Toko Laris Jaya juga sebaiknya memberikan rincian harga di media sosial

- Variabel 27 : Kemenarikan informasi alat elektronik yang diberikan melalui radio

Usulan : Melakukan promosi melalui radio dengan channel Aksi FM.

6.2 Saran

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian lebih lanjut adalah :

1. Karyawan pada toko Laris Jaya kurang semangat dalam melayani karyawan. Sebaiknya untuk penelitian lebih lanjut dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pada karyawan di toko Laris Jaya agar kinerja karyawan dapat dimaksimalkan.
2. Toko Laris Jaya mengalami penurunan hasil pembelian dikarenakan banyaknya persaingan antar toko elektronik yang terdapat di Jalan Tuparev, Karawang. Toko Laris Jaya juga belum mengetahui *Strength, Weakness, Opportunity, Threats*. Sebaiknya dilakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threats*) agar toko Laris Jaya dapat bersaing dan mencapai tujuan yang diinginkan
3. Toko Laris Jaya berencana melakukan pembuatan cabang baru di daerah Karawang, tetapi belum mengetahui apakah pembuatan cabang tersebut dapat menambah keuntungan Toko Laris Jaya. Untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya dilakukan penelitian analisis perancangan perusahaan jika toko Laris Jaya ingin menambah cabang baru.