BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan data, analisis, dan usulan terhadap permasalahan yang saat ini di Toko "X", peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel – variabel yang mempengaruhi tingkat loyalitas pada pengujian *Multiple Regression Analysis* adalah sebagai berikut :
    - Kemudahan toko dengan luasnya ruangan agar memudahkan aktivitas yang terjadi
    - Kemenarikan promosi melalui layanan aplikasi (Cashback jika pembayaran menggunakan OVO atau GO PAY)

2. Tingkat Kinerja yang dimiliki Toko "X" berdasarkan setiap variabel yang dinilai oleh responden sebagai berikut :
    - Kesegaran ayam yang dijual = 3.182
    - Kebersihan ayam (tidak terdapat bulu) = 3.073
    - Ketajaman Aroma yang dihasilkan ayam potong = 3.009
    - Minimnya air yang dihasilkan dari ayam potong = 3.155
    - Terjaganya suhu dari ayam potong yang di tempatkan di freezer = 3.127
    - Kerapihan potongan ayam = 3.027
    - Kebersihan kemasan ayam potong = 3.127
    - Kelengkapan jeroan ayam saat pembelian ayam utuh = 2.827
    - Kerapihan kemasan ayam potong = 2.955
    - Kebersihan potongan ayam utuh (tidak terdapat noda darah) = 3.100
    - Keutuhan daging ayam (tidak terdapat bagian yang terbuang) = 3.127
    - Kesegaran jeroan ayam pada potongan ayam utuh = 3.209

- Keakuratan mesin timbangan dalam menimbang berat ayam potong = 3.391
- Kesesuaian potongan ayam potong berdasarkan pesanan = 3.382
- Ketepatan perhitungan tagihan dalam pembelian ayam potong = 3.018
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen = 3.264
- Kecepatan pelayanan delivery ayam potong = 3.036
- Ketepatan pengembalian uang pembayaran = 3.400
- Kecepatan pemotongan ayam = 2.918
- Kejelasan karyawan dalam menjelaskan produk = 2.991
- Kerapihan pakaian yang digunakan karyawan = 2.982
- Keramahan karyawan yang ditunjukan kepada konsumen = 3.155
- Keterjangkauan lokasi toko menggunakan kendaraan umum = 3.218
- Kemudahan konsumen menjangkau lokasi Toko = 3.227
- Kemudahan konsumen menemukan Toko = 3.064
- Kesesuaian harga dengan kualitas yang diberikan = 3.473
- Kewajaran harga ayam potong dengan pesaing yang tersedia = 3.136
- Kesesuaian harga ayam potong dengan ketentuan harga per berat ayam yang ditimbang = 3.155
- Frekuensi promo yang dilakukan = 3.100
- Kemenarikan promosi bonus groceries (tepung, bumbu,dll) pada pembelian paket tertentu = 3.009
- Kemenarikan Jenis Promosi (buy 1 get 1) = 3.082
- Frekuensi Ppromosi di musim tertentu (spesial paket di bulan Ramadhan atau Spesial Happy New Year) = 2.873
- Kemenarikan promosi melalui layanan aplikasi (Cashback jika pembayaran menggunakan OVO atau GO PAY) = 3.164

- Frekuensi promosi di kegiata Bazaar atau acara - acara kuliner kota = 2.900
- Kebersihan toko (tidak terdapat debu) yang terjaga = 3.255
- Kehigienisan toko (terjaga dari hewan - hewan pengerat) = 3.118
- Kemudahan toko dengan luasnya ruangan agar memudahkan aktivitas yang terjadi = 3.127
- Kecukupan lokasi parkir yang tersedia = 3.118
- Kesejukan ruangan di dalam toko ayam potong = 3.136
- Kerapihan etalase produk yang ditampilkan = 3.227

3. Tingkat Kepentingan yang dimiliki Toko "X" berdasarkan setiap variabel yang dinilai oleh responden sebagai berikut :
   - Kesegaran ayam yang dijual = 3.673
   - Kebersihan ayam (tidak terdapat bulu) = 3.600
   - Ketajaman Aroma yang dihasilkan ayam potong = 3.300
   - Minimnya air yang dihasilkan dari ayam potong = 3.309
   - Terjaganya suhu dari ayam potong yang di tempatkan di freezer = 3.409
   - Kerapihan potongan ayam = 3.436
   - Kebersihan kemasan ayam potong = 3.500
   - Kelengkapan jeroan ayam saat pembelian ayam utuh = 3.036
   - Kerapihan kemasan ayam potong = 3.364
   - Kebersihan potongan ayam utuh (tidak terdapat noda darah) = 3.536
   - Keutuhan daging ayam (tidak terdapat bagian yang terbuang) = 3.627
   - Kesegaran jeroan ayam pada potongan ayam utuh = 3.345
   - Keakuratan mesin timbangan dalam menimbang berat ayam potong = 3.764

- Kesesuaian potongan ayam potong berdasarkan pesanan = 3.664
- Ketepatan perhitungan tagihan dalam pembelian ayam potong = 3.618
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen = 3.509
- Kecepatan pelayanan delivery ayam potong = 3.191
- Ketepatan pengembalian uang pembayaran = 3.718
- Kecepatan pemotongan ayam = 3.273
- Kejelasan karyawan dalam menjelaskan produk = 3.236
- Kerapihan pakaian yang digunakan karyawan = 3.300
- Keramahan karyawan yang ditunjukan kepada konsumen = 3.618
- Keterjangkauan lokasi toko menggunakan kendaraan umum = 3.391
- Kemudahan konsumen menjangkau lokasi Toko = 3.445
- Kemudahan konsumen menemukan Toko = 3.445
- Kesesuaian harga dengan kualitas yang diberikan = 3.655
- Kewajaran harga ayam potong dengan pesaing yang tersedia = 3.682
- Kesesuaian harga ayam potong dengan ketentuan harga per berat ayam yang ditimbang = 3.791
- Frekuensi promo yang dilakukan = 3.518
- Kemenarikan promosi bonus groceries (tepung, bumbu,dll) pada pembelian paket tertentu = 3.427
- Kemenarikan Jenis Promosi (buy 1 get 1) = 3.427
- Frekuensi Ppromosi di musim tertentu (spesial paket di bulan Ramadhan atau Spesial Happy New Year) = 3.382
- Kemenarikan promosi melalui layanan aplikasi (Cashback jika pembayaran menggunakan OVO atau GO PAY) = 3.118
- Frekuensi promosi di kegiata Bazaar atau acara - acara kuliner kota = 2.973

- Kebersihan toko (tidak terdapat debu) yang terjaga = 3.655
- Kehigienisan toko (terjaga dari hewan - hewan pengerat) = 3.636
- Kemudahan toko dengan luasnya ruangan agar memudahkan aktivitas yang terjadi = 3.382
- Kecukupan lokasi parkir yang tersedia = 3.236
- Kesejukan ruangan di dalam toko ayam potong = 3.509
- Kerapihan etalase produk yang ditampilkan = 3.464

4. Tingkat kepuasan dari konsumen Toko "X" berdasarkan hasil pengolahan uji hipotesis dengan data tingkat kepentingan dan kinerja sebagai berkut :

   Variabel yang telah memberikan kepuasan konsumen Toko "X" adalah :

   - Kesegaran jeroan ayam pada potongan ayam utuh
   - Kecepatan pelayanan delivery ayam potong
   - Frekuensi promosi di kegiata Bazaar atau acara - acara kuliner kota
   - Kecukupan lokasi parkir yang tersedia

   Variabel yang tidak memberikan kepuasan konsumen Toko "X" adalah :

   - Kesegaran ayam yang dijual
   - Kebersihan ayam (tidak terdapat bulu)
   - Ketajaman Aroma yang dihasilkan ayam potong
   - Minimnya air yang dihasilkan dari ayam potong
   - Terjaganya suhu dari ayam potong yang di tempatkan di freezer
   - Kerapihan potongan ayam
   - Kebersihan kemasan ayam potong
   - Kelengkapan jeroan ayam saat pembelian ayam utuh
   - Kerapihan kemasan ayam potong
   - Kebersihan potongan ayam utuh (tidak terdapat noda darah)
   - Keutuhan daging ayam (tidak terdapat bagian yang terbuang)

- Keakuratan mesin timbangan dalam menimbang berat ayam potong
- Kesesuaian potongan ayam potong berdasarkan pesanan
- Ketepatan perhitungan tagihan dalam pembelian ayam potong
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- Ketepatan pengembalian uang pembayaran
- Kecepatan pemotongan ayam
- Kejelasan karyawan dalam menjelaskan produk
- Kerapihan pakaian yang digunakan karyawan
- Keramahan karyawan yang ditunjukan kepada konsumen
- Keterjangkauan lokasi toko menggunakan kendaraan umum
- Kemudahan konsumen menjangkau lokasi Toko
- Kemudahan konsumen menemukan Toko
- Kesesuaian harga dengan kualitas yang diberikan
- Kewajaran harga ayam potong dengan pesaing yang tersedia
- Kesesuaian harga ayam potong dengan ketentuan harga per berat ayam yang ditimbang
- Frekuensi promo yang dilakukan
- Kemenarikan promosi bonus groceries (tepung, bumbu,dll) pada pembelian paket tertentu
- Kemenarikan Jenis Promosi (buy 1 get 1)
- Frekuensi Ppromosi di musim tertentu (spesial paket di bulan Ramadhan atau Spesial Happy New Year)
- Kemenarikan promosi melalui layanan aplikasi (Cashback jika pembayaran menggunakan OVO atau GO PAY)
- Kebersihan toko (tidak terdapat debu) yang terjaga
- Kehigienisan toko (terjaga dari hewan - hewan pengerat)
- Kemudahan toko dengan luasnya ruangan agar memudahkan aktivitas yang terjadi
- Kesejukan ruangan di dalam toko ayam potong
- Kerapihan etalase produk yang ditampilkan

5. Usulan – usulan untuk Toko "X" berdasarkan analisis gabungan terhadap 3 metode yaitu *Multiple Regression Analysis*, *Importance Performance Analysis*, dan Uji Hipotesis. Didapatkan hasil prioritas yang dilakukan sebagai berikut :
    - Usulan dengan mengatur letak beberapa tempat, sebelumnya yang terlihat posisi *freezer* (ayam utuh) yang sebelumnya berada di ujung dan pada usulan diubah posisi bertukar dengan *freezer* (ayam potong kemasan), *freezer* (kentang) yang berada di tengah berpindah posisi ke belakang sehingga yang awal mula posisi di tengah digantikan dengan *freezer* (ayam potong kemasan).
    - Usulan dengan menawarkan promosi *cashback* dengan cara menaruh pamflet ketika area masuk toko atau poster ketika di dalam toko mengenai promosi *cashback* dengan pembayaran melalui dua jenis tersebut.
    - Usulan dengan memberikan alat pengusir tikus berupa sonar alat pengusir tikus yang akan ditempatkan pada titik masuk utama dan pintu menuju gudang.
    - Usulan dengan melakukan pemeriksaan terhadap mesin – mesin timbangan dan kasier agar tidak terjadi *error* sehingga perhitungan tagihan dari setiap transaksi tepat.
    - Usulan dengan cara melakukan pemeriksaan ketika ayam potong tiba di Toko "X", dan dapat ditanggulangi juga dengan ayam potong dibersihkan kembali oleh karyawan pada workstation yang tersedia dan membungkus ulang kembali.
    - Usulan terhadap pihak Toko "X" diharapkan agar mempertahan performa tersebut dengan memberitahukan secara berkala mengenai prosedur pemotongan ayam kepada karyawan agar karyawan mempertahankan konsistensi tersebut.
    - Usulan terhadap pihak Toko "X" memberikan promo yang sering mulai dari *cashback* menggunakan aplikasi, pemotongan harga ketika pembelian lebih dari 1 unit, dan bonus pembelian bumbu

masakan , hal ini dapat didukung dengan promo yang diberitahukan di jejaring media sosial dengan waktu terbaik saat mem*posting*

- Usulan yaitu dengan pemberitahuan informasi lokasi melalu jejaring media sosial atau membagikan brosur – brosur terhadap calon konsumen yang akan mencari Toko "X" agar mempermudah
- Usulan dengan memberikan promosi mengenai potongan harga atau bonus pembelian pada musim tertentu, masuk bulan Ramadhan maupun Tahun Baru hal ini beralasan karena pada musim tertentu permintaan dapat meningkat secara drastis.
- Usulan terhadap Toko "X" agar terus mempertahankan performa dan promosi saat ini lebih diasosiasikan menggunakan media sosial agar memberikan kemudahan informasi kepada konsumen dalam memberitahukan promosi tersebut.
- Usulan dengan melakukan *training* kembali kepada karyawan – karyawan untuk memperbaiki keterampilan dalam memotong ayam sehingga dapat memberikan penilaian yang baik oleh konsumen.
- Usulan dengan cara mengganti kemasan ayam menggunakan mesin *impulse sealer*, dan dikemas dengan plastik tebal 3 mm yang kemudian ditutup pada bagian atas plastic dengan *mesin impulse sealer* agar suhu dari ayam potong tetap terjaga.
- Usulan dengan mempertahankan kemenarikan promosi bonus *groceries* dan diberitahukan kepada konsumen – konsumen dengan media sosial dengan membuat akun pada media sosial, karena konsumen menggunakan media sosial tersebut dan diberitahukan mengenai promosi ini di *platform* media sosial.
- Usulan terhadap pihak perusahaan atau Toko "X" memperhatikan setiap karyawan dengan memberikan *training* kembali sehingga karyawan menjadi terampil dalam memotong

- Usulan dengan melakukan pemeriksaan saat ayam potong datang ke Toko "X" beberapa ayam potong yang memiliki aroma tidak sedap tidak diterima dan dikembalikan kembali.
- Usulan dengan memberikan usulan berupa *reward* bagi kargyawan yang memiliki tingkat kerapihan yang rapih hal ini dapat meningkatkan kinerja dari karyawan agar kerapihan selalu terjaga.
- Usulan dengan memberikan proses *training* mengenai produk dan juga produk pendukung yang dijual, hal ini dapat dijaga melalui proses pemeriksaan dari cabang terhadap produk *knowledge* yang dimiliki karyawan.
- Usulan dengan memisahkan jeroan pada kemasan yang berbeda atau jeroan ayam yang terpisah dan tersedia apabila konsumen ingin memilih jenis jeroan lebih dari satu.
- Usulan dengan melakukan ketetapan proses delivery contohnya adalah proses *delivery* pada toko "X" tersedia pukul 09.00, kemudian setiap pesanan *delivery* untuk tujuan pengiriman dapat dilakukan dengan proses *share location* jadi ketika melakukan pesanan dalam bentuk *delivery*.
- Usulan dengan memberikan garis atau makra pada aspal area seluas Toko "X" dengan penanda bahwa area parkir ini dikhususkan untuk konsumen yang membeli ke Toko "X".
- Usulan dengan cara keterlibatan Toko "X" pada kegiatan *bazaar* dengan membuka stand kecil di pinggiran jalan dimana akses ramai masyarakat daerah sekitar sehingga produk dapat dikenal.
- Usulan dengan memberikan jadwal piket yang berisi form dan ada pengecekan dari pihak cabang mengenai kebersihan toko yang dilakukan dalam 1 bulan 1x untuk memeriksa kebersihan Toko. Pada area toko saat ini terdapat 4 titik yang sering terjadi aktivitas yaitu etalase beserta kedua *freezer*, area pemotongan ayam, *freezer* ayam utuh, dan area kasier.

- Usulan dengan cara pihak Toko "X" agar mempertahankan performa dan memeriksa mesin timbangan setiap 1 minggu 1x agar mesin akurat selalu akurat, dan pemeriksaan secara 1 minggu 1x ini bertujuan agar apabila terjadi kerusakan maka dapat terdeteksi dan diberikan perbaikan.
- Usulan dengan cara Toko "X" agar mempertahankan performa mengenai kesegaran ayam dengan cara melakukan pemeriksaan saat ayam datang dan melakukan pemeriksaan terhadap mesin *freezer* agar bisa menjaga suhu dan kesegaran dari ayam potong.
- Usulan dengan menerapkan promosi yang lebih oleh Toko "X" seperti potongan harga pada pembelian dengan paket khusus atau pembayaran melalu uang elektronik ataupun bonus bumbu makan dll. Hal ini bertujuan agar konsumen tetap memilih Toko "X" walaupun harga yang ditawarkan relatif tinggi namun konsumen mendapat keuntungan yang tidak dapat oleh tempat lain.
- Usulan dengan diberikan *training* dalam memotong bagian – bagian ayam dan calon konsumen diharapkan memperhatikan dalam proses pemotongan dan apabila potongan ayam terbuang maka pihak Toko "X" harus mengganti sesuai dengan pesanan dari konsumen.
- Usulan dengan cara memberikan *training* kepada karyawan mengenai prosedur penimbangan yang sesuai dan juga dengan berkala melakukan pemeriksaan terhadap mesin timbangan apakah mesin timbangan bekerja dengan baik.
- Usulan dengan cara pihak Toko "X" diharapkan mempertahankan performa tersebut dan memberikan pelatihan maupun memeriksa kritik dan saran mengenai keramahan karyawan.
- Usulan terhadap Toko "X" agar menjaga performa dan menjaga mesin AC yang tersedia di Toko "X" dilakukan pemeriksaan berkala setiap 1 bulan 1 kali agar mesin AC tidak mengalami kerusakan.

- Usulan dengan cara pihak Toko "X" khususnya karyawan terus manjaga performa tersebut dan pada waktu tertentu dilakukan pemeriksaan mengenai alat kasier apakah terdapat *error* maka bila terjadi dilakukan perbaikan agar tidak terdapat kekeliruan dalam mengembalikan uang pembayaran.
- Usulan dengan cara pada setiap pengemasan ayam potong maka dilakukan dengan menggunakan mesin dan diperiksa kembali apakah terdapat kemasan yang rusak dan kemasan yang kotor
- Usulan terhadap Toko "X" agar proses ini dipertahankan dan menjaga performa mengenai variabel ini dengan cara memberikan *training* kembali agar menjaga konsentrasi dan konsistensi
- Usulan dengan memeriksa dari pihak cabang dalam melihat kinerja khususnya kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, penerapan *Standard Operation Procedure* (SOP) yang diasosiasikan kepada karyawan.
- Usulan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harga yang ditawarkan mulai dari kemasan ayam potong yang rapih, dan potongan yang rapih tanpa terdapat bagian ayam potong yang terbuang.
- Usulan dengan menaruh *pamflet* toko dipinggir jalan dengan menghadap kearah atas dan bawah yang menandakan lokasi Toko "X" hal ini dapat mempermudah calon konsumen dalan menemukan Toko.
- Usulan dengan menjaga performa mengenai terjaganya suhu dari ayam potong, hal ini dapat didukung dengan pemeriksaan setiap hari mengenai kondisi alat *freezer*.
- Usulan dengan cara karyawan akan memeriksan kelengkapan produk pada etalase, kerapihan, *stock*, dan label. Hal ini dapat berbentuk dengan form sebagai alat untuk mencatat produk apa saja yang tidak tersedia.

- Usulan dengan menerapkan pemesanan online menggunakan aplikasi *chat* dan konsumen dapat mengakses menggunakan pelayanan *delivery* atau pengantaran menggunakan aplikasi online seperti GOJEK maupun GRAB
- Usulan dengan memperhatikan proses QC atau *quality control* dari pihak Toko "X", jadi terdapat karyawan yang memeriksa kembali kondisi ayam potong yang dikirim ke Toko "X" dan memberikan laporan mengenai kondisi ayam yang dikirim
- Usulan dengan memberikan bonus pembelian ketika konsumen yang membeli ayam utuh akan diberikan bonus jeroan ayam yang telah terpisah, hal tersebut dilakukan karena produk jeroan ayam saat ini yang memiliki kualitas kesegaran yang terjamin hanya yang terjual terpisah

6. *Segmenting, Targeting, and Positioning* (STP) yang akan diterapkan oleh Toko "X" sebagai berikut :
   - *Segmentation*

     Geografis : Bandung Barat dan Bandung Selatan

     Demografis : profesi, uang sakut, pendapatan.

     Psikografis : Hari berkunjung, Waktu berkunjung, Frekuensi berkunjung, keperluan membeli,

     Perilaku : Produk yang ikut dibeli, Bagian ayam yang dibeli, Jenis pembayaran, Media cetak, Media Eletkronik, dan Media Sosial.
   - *Targeting*

     Profesi : Ibu Rumah Tangga, Karyawan, Pelajar/Mahasiswa, Wiraswasta

     Uang saku : < 1 juta rupiah s/d < 3 juta rupiah

     Pendapatan : < 3.500.000 rupiah s/d < 7.5 juta rupiah

     Hari Berkunjung : Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat, Sabtu, dan Minggu

Waktu Berkunjung : 07.00 s/d 12.00

Daerah Tinggal : Bandung Barat dan Bandung Selatan

Frekuensi Berkunjung : 1,2,3 dan 7 kali

Produk yang ikut dibeli : Bumbu, sayuran, dan lainnya

Bagian ayam yang dibeli : Paha, Dada, dan Ayam Utuh

Keperluan membeli : Kepeluan memasak sendiri

Jenis Pembayaran : Tunai dan GO-PAY

Media Cetak : Koran, Brosur, Majalah, BillBoard, dan lainnya

Media Elektronik : Internet dan Televisi

Media Sosial : Instagram , Whatsapp, Line, dan Facebook.

- *Positioning*

  Pada *positioning* berdasarkan hasil *targeting*, *Multiple Regression Analysis*, dan *Importance Performance Analysis* maka diberikan usulan dengan bentuk slogan seperti berikut :

  "Bukan hanya ayam segar biasa, berasal langsung dari peternakan langsung dan menghadirkan kenyamanan dan kemudahan saat anda berkunjung" Pada slogan ini memiliki arti sebagai berikut :

  - Bukan hanya ayam segar biasa : disini menjelaskan bahwa Toko "X" memiliki kualitas ayam yang segar dan memiliki variasi yang banyak, dengan begitu konsumen akan selalu mengingat ketika akan membeli ayam potong maka yang terfikirkan adalah Toko "X"
  - Berasal langsung dari peternakan langsung : disini menjelaskan bahwa ayam potong yang dijual Toko "X" berasal dari peternakan langsung dari Toko "X" yang menjamin kualitas terpecaya karena langsung dari peternakan.
  - Menghadirkan kenyamanan dan kemudahan saat anda berkunjung: disini menjelaskan bahwa Toko "X" dengan luasnya area yang dimiliki dapat memberikan kenyaman

dalam beraktivitas dan kemudahan mengartikan setiap pelayanan mulai dari pembayaran aplikasi telah dihadirkan guna memberikan kemudahan kepada setiap konsumen.

7. Nilai tingkat loyalitas yang didapatkan berdasarkan hasil kuesioner bagian 3 mengenai loyalitas konsumen didapatkan sebesar 66.48% nilai tersebut berasal dari jumlah 4 butir pertanyaan yang dimana setiap jawaban memiliki nilai yang berbeda – beda, namun sebanyak 33.52% sisa persentase yang dapat diajukan acuan untuk meningkatkan loyalitas konsumen terhadap Toko "X".

7.2 Saran

Menurut hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dibuat oleh penulis, terdapat beberapa saran yang diberikan oleh penulis sebagai berikut :

- Pihak Toko "X" harus lebih giat dalam melakukan promosi, ikut serta dalam kegiatan – kegiatan bazaar, hal ini bertujuan aga Toko "X" dapat dikenal oleh masyarakat dan dapat meningkatkan jumlah konsumen yang membeli ayam ataupun produk – produk lainnya.
- Produk ayam Toko "X" harus dapat dikenal dengan kualitas yang terpercaya dengan harga yang lebih murah, sehingga konsumen Toko "X" akan tetap setia dan untuk calon konsumen akan menarik minat untuk membeli ayam potong di Toko "X".
- Untuk beberapa cabang Toko "X" yang tersebar di kota Bandung untuk dilakukan pengujian agar dapat memberikan hasil yang bisa didiskusikan atau memberikan usulan – usulan yang pada penilitian ini tidak terdapat sehingga dapat memberikan usulan terhadap kinerja yang nantinya akan menjadi lebih baik.