

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel yang menjadi kepentingan konsumen dalam memilih toko aksesoris wanita

- Variabel 1: Keanekaragaman aksesoris yang tersedia
- Variabel 2: Kualitas aksesoris yang ditawarkan
- Variabel 3: Kerapihan bentuk aksesoris
- Variabel 4: Variasi warna aksesoris
- Variabel 5: Variasi harga aksesoris
- Variabel 6: Persaingan harga aksesoris yang ditawarkan dengan kompetitor
- Variabel 7: Kesesuaian harga aksesoris dengan kualitas
- Variabel 8: Kemudahan menemukan lokasi toko
- Variabel 9: Besarnya potongan harga
- Variabel 11: Kemenarikan promosi melalui media sosial
- Variabel 12: Frekuensi update produk melalui media sosial
- Variabel 13: Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 14: Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 15: Pengetahuan karyawan terhadap barang-barang toko
- Variabel 16: Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 17: Kerapihan penampilan karyawan
- Variabel 18: Keramahan kasir dalam melayani konsumen
- Variabel 19: Ketelitian kasir dalam perhitungan transaksi pembayaran
- Variabel 20: Kerapihan penataan letak aksesoris pada rak
- Variabel 21: Kejelasan pengelompokan penempatan barang pada rak
- Variabel 22: Pencahayaan toko

- Variabel 23: Sirkulasi udara lokasi toko
- Variabel 24: Kebersihan lokasi toko
- Variabel 25: Kemenarikan desain interior
- Variabel 26: Keamanan barang bawaan saat berbelanja
- Variabel 27: Kemudahan papan nama toko untuk dilihat
- Variabel 28: Kecepatan proses pembayaran
- Variabel 29: Pilihan alternatif pembayaran (Cash, debit, kredit)
- Variabel 30: Ketepatan proses pembayaran
- Variabel 31: Kejelasan tulisan pada nota pembelian
- Variabel 32: Kerapihan kemasan produk yang dibeli

2. Tingkat kinerja dari Toko Riviani Fajar *Accessories*

➤ Tingkat kinerja diatas nilai rata-rata diperoleh variabel sebagai berikut:

- Variabel 5: Variasi harga aksesoris
- Variabel 6: Persaingan harga aksesoris yang ditawarkan dengan
- Variabel 13: Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 14: Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 18: Keramahan kasir dalam melayani konsumen
- Variabel 19: Ketelitian kasir dalam perhitungan transaksi pembayaran
- Variabel 28: Kecepatan proses pembayaran
- Variabel 30: Ketepatan proses pembayaran
- Variabel 8: Kemudahan menemukan lokasi toko
- Variabel 9: Besarnya potongan harga
- Variabel 22: Pencahayaan toko
- Variabel 31: Kejelasan tulisan pada nota pembelian

➤ Tingkat kinerja dibawah nilai rata-rata diperoleh variabel sebagai berikut:

- Variabel 2: Kualitas aksesoris yang ditawarkan

- Variabel 3: Kerapihan bentuk aksesoris
- Variabel 7: Kesesuaian harga aksesoris dengan kualitas
- Variabel 15: Pengetahuan karyawan terhadap barang-barang toko
- Variabel 16: Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Variabel 20: Kerapihan penataan letak aksesoris pada rak
- Variabel 21: Kejelasan pengelompokan penempatan barang pada rak
- Variabel 24: Kebersihan lokasi toko
- Variabel 26: Keamanan barang bawaan saat berbelanja
- Variabel 1: Keanekaragaman aksesoris yang tersedia
- Variabel 4: Variasi warna aksesoris
- Variabel 17: Kerapihan penampilan karyawan
- Variabel 23: Sirkulasi udara lokasi toko
- Variabel 25: Kemenarikan desain interior
- Variabel 27: Kemudahan papan nama toko untuk dilihat
- Variabel 32: Kerapihan kemasan produk yang dibeli

3. Posisi keunggulan dan ketertinggalan Toko Riviani Fajar *Accessories* dibandingkan dengan Toko Naughty

- Variabel yang menjadi keunggulan Toko Riviani Fajar *Accessories*, diperoleh sebagai berikut:
 - Variabel 5: Variasi harga aksesoris
 - Variabel 8: Kemudahan menemukan lokasi toko
 - Variabel 9: Besarnya potongan harga
 - Variabel 13: Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
 - Variabel 14: Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
 - Variabel 15: Pengetahuan karyawan terhadap barang-barang toko
 - Variabel 18: Keramahan kasir dalam melayani konsumen
 - Variabel 22: Pencahayaan toko
 - Variabel 23: Sirkulasi udara lokasi toko

- Variabel 28: Kecepatan proses pembayaran
- Variabel yang menjadi ketertinggalan Toko Riviani Fajar *Accessories*, diperoleh sebagai berikut:
 - Variabel 1: Keanekaragaman aksesoris yang tersedia
 - Variabel 2: Kualitas aksesoris yang ditawarkan
 - Variabel 3: Kerapihan bentuk aksesoris
 - Variabel 4: Variasi warna aksesoris
 - Variabel 6: Persaingan harga aksesoris yang ditawarkan dengan
 - Variabel 7: Kesesuaian harga aksesoris dengan kualitas
 - Variabel 16: Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Variabel 17: Kerapihan penampilan karyawan
 - Variabel 19: Ketelitian kasir dalam perhitungan transaksi pembayaran
 - Variabel 20: Kerapihan penataan letak aksesoris pada rak
 - Variabel 21: Kejelasan pengelompokan penempatan barang pada rak
 - Variabel 24: Kebersihan lokasi toko
 - Variabel 25: Kemenarikan desain interior
 - Variabel 26: Keamanan barang bawaan saat berbelanja
 - Variabel 27: Kemudahan papan nama toko untuk dilihat
 - Variabel 30: Ketepatan proses pembayaran
 - Variabel 31: Kejelasan tulisan pada nota pembelian
 - Variabel 32: Kerapihan kemasan produk yang dibeli

4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Toko Riviani Fajar *Accessories*

- Variabel dengan hasil konsumen tidak merasa puas, diperoleh sebagai berikut:
 - Variabel 1: Keanekaragaman aksesoris yang tersedia
 - Variabel 2: Kualitas aksesoris yang ditawarkan

- Variabel 3: Kerapihan bentuk aksesoris
 - Variabel 4: Variasi warna aksesoris
 - Variabel 5: Variasi harga aksesoris
 - Variabel 6: Persaingan harga aksesoris yang ditawarkan dengan kompetitor
 - Variabel 7: Kesesuaian harga aksesoris dengan kualitas
 - Variabel 13: Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
 - Variabel 14: Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
 - Variabel 15: Pengetahuan karyawan terhadap barang-barang toko
 - Variabel 16: Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
 - Variabel 17: Kerapihan penampilan karyawan
 - Variabel 19: Ketelitian kasir dalam perhitungan transaksi pembayaran
 - Variabel 20: Kerapihan penataan letak aksesoris pada rak
 - Variabel 21: Kejelasan pengelompokan penempatan barang pada rak
 - Variabel 22: Pencahayaan toko
 - Variabel 24: Kebersihan lokasi toko
 - Variabel 25: Kemenarikan desain interior
 - Variabel 26: Keamanan barang bawaan saat berbelanja
 - Variabel 27: Kemudahan papan nama toko untuk dilihat
 - Variabel 28: Kecepatan proses pembayaran
 - Variabel 30: Ketepatan proses pembayaran
 - Variabel 32: Kerapihan kemasan produk yang dibeli
- Variabel dengan hasil konsumen merasa puas, diperoleh sebagai berikut:
- Variabel 8: Kemudahan menemukan lokasi toko
 - Variabel 9: Besarnya potongan harga
 - Variabel 18: Keramahan kasir dalam melayani konsumen

- Variabel 23: Sirkulasi udara lokasi toko
- Variabel 31: Kejelasan tulisan pada nota pembelian

5. *Segmentasi, Targeting, dan Positioning* dari Toko Riviani Fajar *Accessories*

➤ *Segmentation*

- Berdasarkan segmentasi geografis yaitu wilayah tempat tinggal.
- Berdasarkan segmentasi demografis yaitu usia, pekerjaan, uang saku/bulan (bagi yang belum bekerja) dan penghasilan/bulan (bagi yang sudah bekerja).
- Berdasarkan segmentasi psikografis yaitu tujuan datang ke Toko Riviani Fajar *Accessories*, alasan utama datang ke Toko Riviani Fajar *Accessories*.
- Berdasarkan segmentasi perilaku yaitu pengetahuan keberadaan Toko Riviani Fajar *Accessories*, datang bersama siapa, aksesoris wanita yang dibeli, seberapa penting pembayaran selain *cash*, mengunjungi toko, jam kedatangan, dan media informasi yang digunakan.

➤ *Targeting*

- Wilayah: wilayah Cimahi Selatan, Cimahi Tengah dan Cimahi Utara
- Usia: 15-20 tahun
- Pekerjaan: pelajar/mahasiswi
- Uang saku/bulan: < Rp 500.000,00
- Tujuan datang: membeli kebutuhan
- Alasan utama datang: harga murah
- Mengetahui keberadaan toko: teman
- Datang dengan: teman, dan sendiri
- Aksesoris wanita yang dibeli: kalung, anting, bando, jepit rambut, ikat rambut, alat *make up*, kuteks dan boneka

- Mengunjungi hari: sabtu, minggu dan hari tertentu (hari raya, libur nasional)
- Jam kunjungan: Pk. 11.00 ≤ jam < pk. 15.00, dan Pk. 15.00 ≤ jam < pk. 19.00
- Media sosial yang digunakan: Instagram

➤ *Positioning*

Berdasarkan hasil tingkat kepentingan konsumen, hasil keunggulan yang dimiliki Toko Riviani Fajar *Accessories*, hasil *targeting* dan hasil wawancara dengan pemilik Toko Riviani Fajar *Accessories* maka dapat diberikan usulan slogan yaitu “*Good Price, Make Your Style!*”. Slogan yang diberikan memiliki arti bahwa Toko Riviani Fajar *Accessories* dengan harga yang terjangkau yang didalamnya terdapat harga murah dan besarnya potongan harga dapat membantu membuat penampilan konsumen hal ini karena produk Toko Riviani Fajar *Accessories*, meng-*update* keanekaragaman aksesoris sesuai dengan kemajuan *trend* yang ada dan melayani konsumen dengan baik.

6. Usulan Toko Riviani Fajar *Accessories* Agar Dapat Meningkatkan Penjualan

- 1) Usulan untuk kualitas aksesoris yang ditawarkan (Variabel 2): mengontrol seluruh aksesoris yang masuk dan benar-benar dicek kembali apakah dalam keadaan baik atau tidak dan memilah mana *supplier* dengan kualitas yang baik atau tidak dan mencari *supplier* baru .
- 2) Usulan untuk kesesuaian harga aksesoris dengan kualitas (Variabel 7): meningkatkan pada kualitas barang sehingga dengan harga yang lebih rendah dari pesaing, Toko Riviani Fajar *Accessories* tetap menjaga kualitas barang dan mencari *supplier* baru (dengan harga

aksesoris lebih mahal sedikit tetapi masih dibawah harga pesaing dengan kualitas yang mengimbangi pesaing).

- 3) Usulan untuk kejelasan pengelompokkan penempatan barang pada rak (Variabel 21): disesuaikan kembali pengelompokkan setiap jenis dan warna aksesoris.
- 4) Usulan untuk kerapihan bentuk aksesoris (Variabel 3): sebelum aksesoris ditaruh pada rak sebaiknya dilakukan pengecekan kembali setiap aksesoris yang akan ditaruh pada rak.
- 5) Usulan untuk ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen (Variabel 16): dapat menambahkan 1 atau lebih karyawan.
- 6) Usulan untuk kerapihan penataan letak aksesoris pada rak (Variabel 20): membuat atau menyesuaikan rak dengan aksesoris yang ada sehingga penataan letak aksesoris dapat dibuat se-rapih mungkin.
- 7) Usulan untuk kebersihan lokasi toko (Variabel 24): memberikan usulan keset kaki pada depan toko.
- 8) Usulan untuk keamanan barang bawaan saat berbelanja (Variabel 26): menambahkan CCTV pada toko dan memberikan *sign* ruangan ini dilengkapi CCTV.
- 9) Usulan untuk variasi warna aksesoris (Variabel 9): memvariasikan lagi untuk warna aksesoris.
- 10) Usulan untuk kemudahan papan nama toko untuk dilihat (Variabel 10): membuat papan nama toko yang lebih menarik, unik, berwarna dan mudah terlihat oleh pengunjung.
- 11) Usulan untuk keanekaragaman aksesoris yang tersedia (Variabel 1): menambahkan rak yang lebih ergonomis.
- 12) Usulan untuk kemenarikan desain interior (Variabel 25): desain interior lebih dibuat menarik melalui warna pada keseluruhan ruangan.
- 13) Usulan untuk kerapihan penampilan karyawan (Variabel 17): menggunakan seragam atau kaos berlogo toko pada karyawan.

- 14) Usulan untuk kerapihan kemasan produk yang dibeli (Variabel 32): membuat kemasan produk dengan desain sendiri yang dimana pada kemasan tersebut terdapat logo Toko Riviani Fajar *Accessories*.
- 15) Usulan untuk ketelitian kasir dalam perhitungan transaksi pembayaran (Variabel 19): memberikan *barcode* pada setiap barang dan menggunakan *scan* sebagai pemindai harga yang akan secara otomatis masuk pada computer.
- 16) Usulan untuk ketepatan proses pembayaran (Variabel 30): mengkordinasikan seluruh data harga dan kode barang pada sistem di komputer.
- 17) Usulan untuk persaingan harga aksesoris yang ditawarkan dengan kompetitor (Variabel 6): diharapkan mempertahankan harga aksesoris yang ditawarkan bersaing dengan kompetitor.
- 18) Usulan untuk kejelasan tulisan pada nota pembelian (Variabel 31): memperhatikan tinta *print*, dan dicek secara berkala.
- 19) Usulan untuk pengetahuan karyawan terhadap barang-barang toko (Variabel 15): mempertahankan pengetahuan terhadap barang-barang toko serta pemilik mempertahankan pemberian pengetahuan barang-barang toko kepada karyawan secara menyeluruh dan terperinci.
- 20) Usulan untuk kecepatan proses pembayaran (Variabel 20): memberikan *barcode* pada setiap aksesoris sehingga akan langsung di *scan* dan akan masuk pada komputer jumlah dari setiap transaksi dan ini akan mempercepat proses transaksi.
- 21) Usulan untuk keramahan karyawan dalam melayani konsumen (Variabel 14): diperlukan pemantauan agar kinerja karyawan tetap stabil.
- 22) Usulan untuk kesopanan karyawan dalam melayani konsumen (Variabel 13): diperlukan pemantauan agar kinerja karyawan tetap stabil.
- 23) Usulan untuk variasi harga aksesoris (Variabel 2): memvariasaikan lagi harga-harga pada aksesoris.

- 24) Usulan untuk Pencahayaan toko (Variabel 22): memberikan warna lampu yang lebih berwarna

6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pengolahan data maka diperoleh saran yang diberikan, yaitu sebagai berikut:

- ✓ Toko Riviani Fajar *Accessories* sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan analisa SWOT untuk memberikan rekomendasi meningkatkan kekuatan dan mempertahankan peluang, serta pada saat yang bersamaan mengurangi kelemahan dan menghindari potensi ancaman.
- ✓ Toko Riviani Fajar *Accessories* sebaiknya dilakukan perbaikan *layout* tata letak toko dengan perancangan tata letak fasilitas, untuk memperbaiki tata letak agar lebih baik dan lebih tertata rapih.
- ✓ Toko Riviani Fajar *Accessories* sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan metode *Brand Equity*, sehingga konsumen bisa membedakan produk toko dengan jelas apabila dibandingkan dengan produk pesaing.