

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis dalam penelitian Tugas Akhir ini, maka didapatkan:

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan pada saat berbelanja di PD.SAHABAT:

- Pihak toko menyediakan pakaian batik untuk pria
- Jenis motif batik yang bervariasi
- Model pakaian batik yang bervariasi
- Kelengkapan ukuran pakaian batik yang dijual
- Jaminan kualitas pakaian (tidak luntur)
- Jaminan kualitas pakaian (tidak menciut)
- Tersedianya pakaian batik dengan kualitas bahan yang bervariasi
- Harga terjangkau
- Harga bersaing dengan toko-toko batik lainnya
- Adanya potongan harga untuk kondisi tertentu
- Adanya proses retur (jika barang yang dibeli rusak) setelah 2 hari
- Adanya proses retur (jika barang yang dibeli kekecilan atau kebesaran) setelah 2 hari
- Keramahan karyawan toko dalam melayani konsumen
- Kesopanan karyawan toko dalam melayani konsumen
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- Kejujuran karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang dijual
- Pemajangan pakaian batik yang mudah untuk dilihat
- Kenyamanan konsumen dalam memilih-milih produk di toko

2. Faktor-faktor utama yang perlu diperbaiki oleh PD.SAHABAT:
 - Jaminan kualitas pakaian (tidak menciut)
 - Tersedianya pakaian batik dengan kualitas bahan yang bervariasi
 - Harga bersaing dengan toko batik lainnya
 - Kesopanan karyawan toko dalam melayani konsumen
 - Kejujuran karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang dijual
 - Kenyamanan konsumen dalam memilih-milih produk
3. Usulan strategi pemasaran untuk PD.SAHABAT berdasarkan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* serta metode *Importance Performance Analysis*:
 - *Product*
 1. Pemilik toko disarankan untuk lebih memperhatikan kualitas bahan dari produk pakaian batik yang dijual (tidak luntur dan tidak menciut).
 2. Pemilik toko menjual aneka variasi motif pakaian batik, agar pelanggan memilih berbagai macam motif yang sesuai dengan keinginannya.
 3. Pemilik toko disarankan untuk menyediakan pakaian batik dengan berbagai ukuran.
 4. Menjual pakaian batik yang dapat digunakan untuk keperluan acara resmi, dengan harga yang terjangkau.
 5. Menjual pakaian batik wanita, walaupun dalam jumlah yang lebih sedikit daripada pakaian batik pria, guna mengantisipasi permintaan akan pakaian batik wanita.
 6. Pemilik toko disarankan untuk terus mengontrol persediaan barang.
 - *Price*
 1. Menjual pakaian batik dengan harga terjangkau, yang disesuaikan dengan kualitas bahan dan motif pakaian batik (dengan memperhitungkan keuntungan).
 2. Mengetahui harga pasaran produk yang dijual.
 3. Menjual pakaian batik dengan harga grosir jika ada pembeli yang membeli pakaian dalam jumlah banyak.

- *Place*

1. Pemilik toko disarankan untuk membagikan denah toko (yang diusulkan terdapat pada brosur dan kartu nama) ke orang-orang yang mengunjungi PD.SAHABAT.

- *Promotion*

1. Menyebarkan brosur-brosur kecil di tiap pintu masuk Pasar Baru Trade Center maupun di pintu masuk kendaraan roda dua dan empat. Isi dari brosur ini berupa denah lokasi dan informasi bahwa PD.SAHABAT menyediakan ruang ganti sehingga pelanggan akan merasa nyaman pada saat memilih pakaian.
2. Membagikan brosur iklan di beberapa tempat di daerah Bandung Selatan dan Bandung Barat, seperti perhentian lampu merah dan rumah-rumah, mengenai adanya toko pakaian batik PD.SAHABAT di Pasar Baru Trade Center. Isi dari brosur ini berupa denah lokasi dan informasi bahwa PD.SAHABAT menyediakan ruang ganti sehingga pelanggan akan merasa nyaman pada saat memilih pakaian.
3. Membagikan kartu nama bagi pelanggan yang datang yang disertai dengan denah lokasi toko serta informasi tersedianya ruang ganti pakaian.
4. Memasang iklan di media massa, seperti Pikiran Rakyat dan media elektronik, seperti Radio Raka.
5. Menyediakan fasilitas *member* yang bertujuan memberikan potongan harga dan *souvenir* untuk pelanggan yang sering datang ke PD.SAHABAT. Hal ini sekaligus bertujuan untuk menarik minat pelanggan untuk kembali membeli pakaian batik di PD.SAHABAT sehingga kelak akan menjadi pelanggan tetap PD.SAHABAT.

- *People*

1. Pemilik toko disarankan untuk terus membina karyawan-karyawan tokonya untuk tetap ramah, sopan, jujur, dan cepat dalam menghadapi dan melayani pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

2. Pemilik toko disarankan untuk menyediakan bonus bagi karyawan yang berhasil menjualkan barang paling banyak dengan harga yang sesuai, sehingga karyawan toko termotivasi untuk bekerja dengan giat.
- *Process*
1. Pemilik toko disarankan untuk mencatat transaksi pembelian sehingga jika ada pelanggan yang meminta retur akan lebih mudah prosesnya.
 2. Pemilik toko disarankan untuk memperbolehkan adanya retur jika ternyata barang yang dibeli oleh pelanggan rusak, kebesaran dan kekecilan.
- *Physical Evidence*
1. Pemilik toko disarankan untuk menyediakan sebuah ruang ganti dengan cermin.
 2. Pemilik toko disarankan untuk menyediakan tempat duduk untuk pelanggan.
 3. Pemilik toko disarankan untuk memajang setiap variasi motif pakaian batik.

6.2 Saran

Beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Atribut yang terbuang dari *Cochran Q Test* (yang memiliki nilai persentase jawaban yang tinggi), sebaiknya dimasukkan menjadi atribut yang ditanyakan dalam kuesioner penelitian.
2. Melakukan penelitian mengenai perilaku konsumen yang membeli pakaian batik.
3. Melakukan penelitian mengenai pengendalian persediaan pakaian batik di PD.SAHABAT.