

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap Toko Harum, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam berbelanja bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue:
 - Keanekaragaman jenis produk
 - Kebersihan produk yang dijual
 - Adanya contoh produk yang dijual
 - Produk yang dijual tidak kadaluarsa
 - Harga yang lebih murah dibandingkan toko lain
 - Harga sesuai dengan barang yang diberikan
 - Harga sesuai dengan takaran yang diberikan
 - Terdapat papan nama yang jelas
 - Fasilitas tempat parkir yang memadai
 - Keramahan karyawan
 - Kecepatan karyawan dalam menyediakan barang
 - Kerapihan karyawan dalam mengepak barang
 - Kesesuaian memberikan barang yang dipesan
 - Kebersihan toko
 - Adanya penerangan yang cukup dalam toko
 - Karyawan membantu mengantarkan barang ke kendaraan
 - Perhitungan pembayaran yang tepat

2. Persepsi konsumen tentang persaingan antara Toko Harum dengan Toko Matahari berdasarkan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko yang menyediakan bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue yaitu:

- Toko Harum memiliki keunggulan dibandingkan Toko Matahari, yaitu sebagai berikut:
 - Kebersihan produk yang dijual
 - Produk yang dijual tidak kadaluarsa
 - Harga yang lebih murah
 - Harga sesuai dengan produk yang diberikan
 - Harga sesuai dengan takaran yang diberikan
 - Fasilitas tempat parkir yang luas
 - Keramahan karyawan
 - Kerapihan karyawan dalam mengepak barang
 - Kesesuaian memberikan barang yang dipesan
 - Kebersihan toko
 - Adanya penerangan yang cukup dalam toko
- Selain itu, Toko Harum juga memiliki kekurangan dibandingkan dengan Toko Matahari, yaitu:
 - Keanekaragaman jenis produk
 - Ketersediaan barang yang diperlukan
 - Adanya contoh produk yang dijual
 - Terdapat papan nama yang jelas
 - Kecepatan karyawan dalam menyediakan barang
 - Karyawan membantu mengantarkan barang ke kendaraan
 - Perhitungan pembayaran yang tepat
 - Adanya bonus/*discount* untuk pembelian dalam jumlah tertentu
 - Adanya jasa layanan antar barang (*delivery service*)

Tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang dipentingkan oleh konsumen dalam berbelanja bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue di Toko Harum.

3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang dipentingkan oleh konsumen dalam berbelanja bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue di Toko Harum:

Konsumen merasa puas atas atribut:

Ketersediaan barang yang diperlukan
Kebersihan produk yang dijual
Adanya contoh produk yang dijual
Produk yang dijual tidak kadaluarsa
Harga yang lebih murah
Harga sesuai dengan produk yang diberikan
Harga sesuai dengan takaran yang diberikan
Terdapat papan nama yang jelas
Fasilitas tempat parkir yang luas
Keramahan karyawan
Kecepatan karyawan dalam menyediakan barang
Kerapihan karyawan dalam mengepak barang
Kesesuaian memberikan barang yang dipesan
Kebersihan toko
Adanya penerangan yang cukup dalam toko
Karyawan membantu mengantarkan barang ke kendaraan
Perhitungan pembayaran yang tepat
Adanya bonus/ <i>discount</i> untuk pembelian dalam jumlah tertentu

Konsumen merasa tidak puas atas atribut:

Keanekaragaman jenis produk
Terdapat papan nama yang jelas
Kecepatan karyawan dalam menyediakan barang
Adanya jasa layanan antar barang (<i>delivery service</i>)

4. Upaya atau strategi yang perlu dilakukan Toko Harum untuk meningkatkan penjualannya adalah:

1. Gabungan berdasarkan metode SWOT, metode CA dan tingkat kepuasan (yang mana merupakan kekurangan dari metode CA dan juga konsumen merasa tidak puas):
 - Toko Harum memperlengkap produk yang ditawarkan (seperti box nasi, box *stereofom*, cup coklat, toples dan lain sebagainya) untuk meningkatkan loyalitas konsumen.
 - Memasang papan nama yang jelas untuk mempermudah konsumen mencari letak Toko Harum. Papan nama yang ada sebaiknya menjorok ke luar dan memiliki warna yang cerah sehingga terlihat jelas dari kedua arah jalan Kalipah Apo.
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan Toko Harum untuk lebih cepat dalam melayani konsumen. Selain itu, tata letak penyimpanan di gudang sebaiknya diatur sedemikian rupa sehingga setiap produk sudah memiliki tempat penyimpanan yang tetap. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi kesulitan para karyawan dalam mencari barang yang dipesan konsumen.
 - Memberikan fasilitas jasa layanan antar untuk mempermudah konsumen dalam berbelanja.
2. Atribut yang merupakan kekurangan dari CA dan konsumen sudah merasa puas:
 - Lebih memperhatikan ketersediaan barang yang ada di gudang, memperkirakan kebutuhan barang untuk jangka waktu tertentu dan menjaga hubungan baik dengan *supplier* dengan tujuan agar ketika ada konsumen yang ingin membeli barang dalam jumlah yang banyak pihak Toko Harum memiliki stock yang ada di gudang. Sedangkan menjaga hubungan baik dengan *supplier* bertujuan agar tidak sulit untuk memesan barang kepada *supplier*.

- Sebaiknya pihak Toko Harum memperbaiki penataan produk-produk yang dipajang sehingga bisa memajang lebih banyak lagi contoh produk yang dijual.
 - Memberikan pengarahan kepada karyawan Toko Harum untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal mengantarkan barang ke kendaraan. Lebih baik karyawan mengantarkan barang ke kendaraan tanpa diminta terlebih dahulu oleh konsumen.
 - Sebaiknya pihak Toko Harum memiliki seorang karyawan yang khusus dalam kasir. Sehingga orang tersebut akan lebih fokus dan konsentrasi dalam menghitung pembayaran yang bertujuan untuk mengantisipasi kesalahan dalam perhitungan pembayaran.
 - Sebaiknya diskon yang diberikan untuk pembelian dalam jumlah tertentu tidak hanya diperuntukkan bagi konsumen yang sering berbelanja di Toko Harum saja, melainkan bagi semua konsumen baik itu konsumen baru maupun pelanggan tetap.
3. Atribut yang merupakan keunggulan Toko Harum dan konsumen telah merasa puas, adapun atribut-atribut itu adalah:
- Kebersihan produk yang dijual
 - Produk yang dijual tidak kadaluarsa
 - Harga yang lebih murah
 - Harga sesuai dengan produk yang diberikan
 - Fasilitas tempat parkir yang luas
 - Keramahan karyawan
 - Kerapihan karyawan dalam mengepak barang
 - Kesesuaian memberikan barang yang dipesan
 - Kebersihan toko
 - Adanya penerangan yang cukup dalam toko

Diharapkan pihak Toko Harum mempertahankan setiap apa yang menjadi kelebihan Toko Harum dibandingkan dengan Toko Matahari, sehingga konsumen merasa puas dengan atribut-atribut tersebut.

4. Berdasarkan metode SWOT

- Dari hasil SWOT diketahui bahwa pihak Toko Harum sebaiknya memanfaatkan seluruh kekuatan dalam merebut pangsa pasar dengan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Untuk itu strategi lain yang diterapkan adalah menjadi agen atau distributor dari suatu produk dengan tujuan menjadi *market leader* dalam toko penjualan bahan-bahan kue secara grosir.
- Dari hasil SWOT diketahui bahwa pihak Toko Harum sebaiknya memanfaatkan kekuatan untuk meminimalkan ancaman-ancaman yang ada. Untuk itu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan melakukan pendekatan dengan konsumen dengan cara mendengarkan permasalahan yang dihadapi konsumen dan membantu untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan tujuan menjaga hubungan yang erat dengan antara konsumen dengan Toko Harum.
- Dari hasil SWOT diketahui bahwa pihak Toko Harum sebaiknya memanfaatkan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan yang ada. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan terhadap sistem *inventory control* dengan melakukan pemeriksaan secara berkala dengan tujuan untuk mengantisipasi kebutuhan pasar yang masih besar dan juga memperbaiki sistem manajemen keuangan yang ada dengan memisahkan manajemen keuangan untuk keperluan pribadi dari manajemen keuangan untuk keperluan toko dengan tujuan agar pihak Toko Harum dapat lebih fokus untuk mengatur keuangan yang ditujukan untuk melakukan pengembangan usaha. Perbaikan sistem *inventory control* dapat dilakukan dengan cara membuat buku *stock* barang harian yang mencakup data mengenai persediaan barang di pagi hari, jumlah dan jenis barang yang keluar dan yang masuk pada hari tersebut, dan *stock* akhir yang ada pada sore hari. Selain itu, sebaiknya setiap karyawan diberikan

tanggung jawab pemeriksaan atas beberapa produk tertentu yang berbeda-beda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.

- Dari hasil SWOT diketahui bahwa pihak Toko Harum sebaiknya meminimalkan kelemahan yang ada untuk mencegah ancaman-ancaman. Untuk itu perlu dilakukan sistem promosi dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Salah satu caranya adalah dengan cara memberlakukan sistem *member* bagi konsumennya. Hal itu dilakukan dengan cara bila konsumen berbelanja dengan batas nilai tertentu, maka dia akan mendapatkan kartu keanggotaan secara gratis. Lalu apabila di kemudian hari konsumen tersebut berbelanja dengan batas nilai tertentu pula, maka konsumen tersebut akan mendapatkan sejumlah *point*, yang mana *point* tersebut dapat ditukarkan pada setiap akhir bulan dengan hadiah yang menarik.

6.2 Saran

Saran untuk Toko Harum:

- Sebaiknya pihak Toko Harum tetap menjaga faktor-faktor yang menjadi keunggulannya dengan Toko Matahari, sehingga dapat memperkuat kedudukannya dalam persaingan toko bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue.
- Sebaiknya pihak Toko Harum memperbaiki kekurangan yang ada di Toko Harum agar konsumen merasa puas dengan berbelanja di Toko Harum.

Saran untuk penelitian lebih lanjut:

- Adanya penelitian dengan metode cluster untuk mengetahui posisi Toko Harum di mata responden dibandingkan beberapa toko sejenis lainnya.