

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya mengenai hubungan antara kepuasan konsumen terhadap strategi pemasaran dan niat beli ulang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko ban adalah:

- Banyaknya merk ban yang ditawarkan.
- Banyaknya jenis jasa yang ditawarkan.
- Harga ban yang sesuai dengan kualitas.
- Harga pelayanan jasa yang sesuai dengan kualitas.
- Pemberian diskon khusus untuk pembelian dengan jumlah minimum.
- Lokasi toko yang terletak di pusat kota.
- Luas area parkir toko yang memadai.
- Kondisi toko yang nyaman.
- Kondisi toko yang aman.
- Keadaan toko yang bersih.
- Pelayanan karyawan toko yang cepat.
- Karyawan toko yang sopan.
- Karyawan toko yang ramah.
- Respon pemilik toko yang baik atas keluhan konsumen.
- Respon karyawan yang baik atas keluhan konsumen.
- Pemilik toko dapat memberi informasi tentang produk dengan baik.
- Karyawan dapat memberi informasi tentang produk dengan baik.
- Adanya toilet bagi konsumen.
- Proses pelayanan dalam transaksi penjualan dilakukan dengan cepat.

- Perhitungan pembayaran dengan tepat.
2. Perhitungan mengenai tingkat kepuasan di Selamat Galeria menyatakan bahwa mayoritas kosumen merasa puas dengan pelayanan di Selamat Galeria Ban, namun terdapat 4 faktor yang membuat kosumen kurang merasa puas, yaitu:
- Banyaknya jenis jasa yang ditawarkan (*product*).
 - Penataan barang-barang di toko yang tidak membahayakan kosumen (*physical evidence*).
 - Karyawan teknisi yang tanggap (*people*).
 - Karyawan SPG dapat memberikan informasi produk dengan baik (*people*).
3. Berdasarkan regresi linier berganda maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tingkat kepuasan dari faktor yang dipentingkan terhadap niat beli kembali. Terdapat 8 faktor yang berpengaruh terhadap niat beli ulang adalah sebagai berikut: banyaknya merk ban yang ditawarkan, pemberian diskon dengan jumlah pembelian minimum, keadaan toko yang bersih, pelayanan karyawan SPG yang cepat, karyawan teknisi yang sopan, karyawan SPG yang ramah, pemilik toko dapat memberikan informasi tentang produk dengan baik, dan perhitungan pembayaran yang tepat.
4. Usulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:
- Product*
- Prioritas 1: menyediakan secara lengkap berbagai merk ban yang ada di pasaran.
- Prioritas 2: menyediakan pelayanan penggantian aki mobil dan pemeriksaan kaki-kaki mobil.
- Price*
- Prioritas 1: melakukan kerjasama dengan pihak bank agar kosumen dapat mendapatkan potongan harga dengan menggunakan promosi karu kredit tertentu.

People

Prioritas 1: memberikan pelatihan khusus bagi karyawan SPG dan teknisi, pemilik toko memberikan informasi tentang produk dengan baik kepada konsumen

Prioritas 2: memberikan pelatihan khusus bagi karyawan SPG dan teknisi.

Process

Prioritas 1: meningkatkan ketelitian dalam perhitungan pembayaran.

Physical Evidence

Prioritas 1: lebih memperhatikan kebersihan toko dan lingkungan sekitarnya.

Prioritas 2: menambah besi penghalang pada etalase ban.

Sedangkan untuk atribut lainnya yang tidak termasuk dalam prioritas 1 maupun 2 maka harus dilakukan oleh Selamat Galeria Ban adalah memasang iklan mengenai Selamat Galeria Ban di tabloid atau majalah pria karena mayoritas konsumen Selamat Galeria Ban adalah pria (*promotion*) dan selanjutnya adalah mempertahankan yang sudah ada saat ini dan meningkatkannya agar menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

6.2. Saran

Adapun saran untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis mengenai persaingan karena penyebab utama penurunan penjualan dapat disebabkan karena pesaing, bila dilihat dari sisi kekuatan pemasok, pendatang baru, kekuatan pembeli, dan produk pengganti (substitusi).
2. Perlu ditambahkan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap keinginan konsumen dalam melakukan pembelian berulang selain dari faktor-faktor kepuasan konsumen.
3. Atribut X11 (keadaan toko yang bersih) dan X17 (karyawan SPG yang ramah) perlu diteliti lagi karena berdasarkan hasil yang didapatkan terdapat kejanggalan yang perlu dilakukan penelitian secara mendalam.

4. Perlu dilakukan penelitian terhadap konsumen yang pernah membeli ban di Selamat Galeria Ban kemudian tidak pernah membeli kembali.