

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko swalayan adalah sebagai berikut :

- Tersedia fasilitas pembayaran dengan kartu kredit/debit/voucher (89.58%)
- Terdapat masa kadaluarsa produk yang masih lama (83.33%)
- Kejelasan nama produk pada rak barang (82.29%)
- Kejelasan harga produk pada rak barang (83.75%)
- Kejelasan papan nama toko swalayan (78.96%)
- Harga yang terjangkau dibanding toko swalayan (84.58%)
- Adanya promosi melalui media cetak (79.58%)
- Adanya promosi melalui media elektronik (80.00%)
- Tempat parkir yang luas (83.33%)
- Jumlah kasir yang memadai (84.58%)
- Kerapihan karyawan dalam berpakaian (83.96%)
- Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan (83.75%)
- Kecepat tanggapan karyawan dalam melayani konsumen (84.58%)
- Memiliki lokasi yang terletak di pinggir jalan raya (85.42%)
- Kebersihan ruangan toko swalayan (84.79%)

- Tersedianya berbagai variasi produk makanan basah (84.38%)
  - Tersedianya berbagai variasi produk makanan kemasan (85.21%)
  - Tersedianya berbagai variasi produk kebutuhan rumah tangga (84.38%)
  - Memiliki produk makanan basah yang selalu segar (86.25%)
  - Penerangan ruang yang baik (81.46%)
  - Adanya tempat penitipan barang (80.00%)
  - Kebersihan trolley dan keranjang (82.08%)
  - Adanya AC di dalam toko swalayan (85.42%)
  - Kejelasan penempatan produk berdasarkan jenisnya (80.63%)
  - Jumlah trolley dan keranjang yang memadai (82.29%)
2. Kelebihan dan kekurangan dari toko swalayan X dibandingkan pesaingnya berdasarkan persepsi konsumen yaitu sebagai berikut :
- Kelebihan dari toko swalayan X
    - Tersedia fasilitas pembayaran dengan kartu kredit/debit/voucher
    - Terdapat masa kadaluarsa produk yang masih lama
    - Kejelasan nama produk pada rak barang
    - Kejelasan harga produk pada rak barang
    - Kejelasan papan nama toko swalayan
    - Harga yang terjangkau dibanding toko swalayan
    - Jumlah kasir yang memadai
    - Kerapihan karyawan dalam berpakaian
    - Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan

- Kecepattanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Kebersihan ruangan toko swalayan
- Tersedianya berbagai variasi produk makanan basah
- Tersedianya berbagai variasi produk makanan kemasan
- Tersedianya berbagai variasi produk kebutuhan rumah tangga
- Memiliki produk makanan basah yang selalu segar
- Penerangan ruang yang baik
- Adanya tempat penitipan barang
- Kebersihan trolley dan keranjang
- Adanya AC di dalam toko swalayan
- Jumlah trolley dan keranjang yang memadai
- Kekurangan dari toko swalayan X
  - Adanya promosi melalui media cetak
  - Adanya promosi melalui media elektronik
  - Tempat parkir yang luas
  - Memiliki lokasi yang terletak di pinggir jalan raya
  - Kejelasan penempatan produk berdasarkan jenisnya

3. *Segmenting, targeting* dan *positioning* yang dilakukan toko swalayan X adalah:

- *Segmenting*

Jenis kelamin, usia, lokasi tempat tinggal, pekerjaan, uang saku per bulan, penghasilan per bulan, kedatangan responden.

- *Targeting*

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa target dari toko swalayan X adalah masyarakat kalangan menengah dan kalangan atas, masyarakat yang sudah

bekerja, konsumen yang berjenis kelamin wanita dan berusia 20-35 tahun, masyarakat yang berada di daerah Bandung Selatan, serta orang-orang yang sedang belanja bersama keluarga.

- *Positioning*

Toko swalayan X berusaha memposisikan dirinya sebagai swalayan hemat. Hal ini didukung pula oleh pernyataan konsumen yang kebanyakan datang dari daerah Bandung Selatan, dimana mayoritas penduduk di Bandung Selatan memiliki penghasilan menengah yang menginginkan kebutuhan sehari – hari yang hemat.

4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko swalayan X yaitu sebagai berikut :

- Tersedia fasilitas pembayaran dengan kartu kredit/debit/voucher
- Terdapat masa kadaluarsa produk yang masih lama
- Kejelasan papan nama toko swalayan
- Harga yang terjangkau dibanding toko swalayan
- Kerapihan karyawan dalam berpakaian
- Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan
- Kecepat tanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Kebersihan ruangan toko swalayan
- Tersedianya berbagai variasi produk makanan basah
- Tersedianya berbagai variasi produk makanan kemasan
- Tersedianya berbagai variasi produk kebutuhan rumah tangga
- Memiliki produk makanan basah yang selalu segar
- Penerangan ruang yang baik
- Adanya tempat penitipan barang

- Kebersihan trolley dan keranjang
  - Adanya AC di dalam toko swalayan
5. Usulan strategi pemasaran dari toko swalayan X untuk dapat meningkatkan daya saingnya adalah sebagai berikut :
- Toko walayan X sebaiknya meningkatkan promosi melalui media cetak seperti memasang iklan di majalah – majalah agar banyak dilihat orang dan membagikan brosur di pintu masuk toko swalayan X sehingga konsumen cepat mendapatkan informasi khususnya apabila terdapat produk baru yang dipromosikan.
  - Toko swalayan X sebaiknya menyediakan tempat parkir yang lebih luas dan lokasi yang terletak di pinggir jalan raya seperti memperbaiki tata letak parkir menjadi lebih teratur.
  - Toko swalayan X sebaiknya memberi nama – nama penempatan setiap produk menurut jenisnya seperti tempat makanan ringan, tempat susu, makanan basah, buah – buahan, dan lain – lain.
  - Toko swalayan X sebaiknya memberi nama produk yang sesuai dengan jenisnya pada rak barang agar konsumen dapat mengetahui produk dengan jelas khususnya untuk produk yang dipromosikan.
  - Toko swalayan X sebaiknya memberikan lebih banyak karyawan di bagian kasir agar tidak terjadi kekosongan di tempat kasir serta membagi tempat kasir untuk pembelian produk dibawah 5 item agar dapat mengurangi antrian di tempat kasir.
  - Toko swalayan X sebaiknya menambah jumlah trolley dan keranjang serta karyawan yang bertugas mengumpulkan

trolley dan keranjang yang sudah dipakai konsumen dikembalikan pada tempatnya.

## **6.2 Saran**

Penulis dalam hal ini mengajukan beberapa saran guna meningkatkan penelitian lebih lanjut berupa :

- Sebaiknya pihak toko swalayan X memperbaiki kekurangan-kekurangannya dan tetap menjaga kualitas dari faktor yang menjadi kelebihanannya.
- Sebaiknya pihak toko swalayan X memakai tenaga – tenaga professional (Sarjana) agar dapat bersaing dengan swalayan lain.
- Sebaiknya pihak toko swalayan X perlu adanya pertimbangan, apakah merenovasi ruangan swalayan agar menjadi lebih nyaman.