

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang sudah dilakukan, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Persaingan yang terjadi antara Alfamart, Indomaret dan Yomart yang terletak di Jl. Sarijadi-Sariwangi Blok 24, Bandung
  - Melalui uji hipotesis ketidakpuasan pelanggan, didapatkan 19 atribut yang membuat pelanggan merasa tidak puas dengan kinerja Alfamart Sarijadi yang dapat dilihat pada tabel 5.4 (Uji Hipotesis Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Performansi Alfamart)
  - Persepsi pelanggan terhadap Alfamart Sarijadi untuk beberapa atribut masih kurang baik jika dibandingkan dengan Indomaret Sarijadi dan Yomart Sarijadi. Yang termasuk dalam kuadran *Underact* berjumlah 12 atribut, 4 atribut yang perlu dipelihara yaitu kuadran *Maintain*, untuk kuadran *Low Priority* memiliki 4 atribut dan atribut *Overact* berjumlah 10 atribut. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.11 (Prioritas Perbaikan Performansi Alfamart Sarijadi Blok 24 Menggunakan IPA 4 Kuadran)
  - Melalui pengolahan data *Correspondence Analysis* (CA) terdapat 15 atribut yang jadi keunggulan, sedangkan 15 atribut lainnya termasuk tertinggal.
  - Ada 15 atribut yang menjadi keunggulan Alfamart Sarijadi berdasarkan pengolahan data *Importance dan Performance* (IPA) 6 kuadran jika dibandingkan dengan Indomaret Sarijadi dan Yomart Sarijadi, dan 15 atribut sisanya masuk wilayah mutlak tertinggal
  - Dari tabel kesimpulan, didapatkan 15 atribut yang mempunyai target untuk menyamai pesaing, karena pelanggan masih belum puas dan kinerja Alfamart masih tertinggal jika dibandingkan Indomaret dan Alfamart, 4 atribut yang memiliki target menyamai harapan pelanggan karena atribut

tersebut dirasa tidak memuaskan pelanggan walaupun kinerja Alfamart sudah unggul, dan sisanya dapat diabaikan karena kinerja Alfamart baik menurut pelanggan walaupun atribut tersebut kepentingannya rendah.

2. Usulan yang diberikan penulis kepada pihak Alfamart Sarijadi adalah :

- Pemasangan spanduk, pamflet dan papan sosialisasi untuk menyadarkan masyarakat mengenai area parkir Alfamart yang dikhususkan untuk pelanggan Alfamart.
- Memasang papan pengumuman area parkir Alfamart yang bebas biaya parkir.
- Mengatur kembali tata letak Alfamart untuk memperbanyak lahan yang dapat digunakan tempat produk.
- Penambahan pembersih udara untuk memberi ruangan rasa sejuk dan membebaskan dari bau-bauan.
- Penambahan daya lampu dan lampu sorot untuk di beberapa sudut.
- Pemasangan sekat pada rak produk.
- Penambahan lemari pendingin untuk buah-buahan dan program diskon pada hari tertentu.
- Pemindahan tempat penyimpanan barang di area yang lebih aman ke tempat di sebelah kasir.
- Pemasangan keset serabut yang diganti tiap hari,
- Memberi kebijakan adanya kerja bakti pada hari tertentu setelah jam kerja.
- Alfamart selalu memantau fluktuasi harga produk di masyarakat.
- Mengadakan program-program yang dapat membujuk pelanggan untuk berbelanja di Alfamart.
- Memperbanyak produk yang dijual di Alfamart
- Penambahan jumlah keranjang.
- Mengadakan briefing pagi untuk membahas produk baru dan mengingatkan tata cara melayani pelanggan.

- Pemasangan kotak saran dan kritik serta kotak pengumpulan aspirasi masyarakat dalam bentuk sederhana dan menyenangkan melalui gambar-gambar mimik muka
- Membuat penjepit harga untuk produk yang diletakkan di rak paling bawah
- Memasang papan petunjuk produk di tiap gang.
- Memasang papan pengingat tata kesopanan melayani pelanggan untuk pegawai.

Ada beberapa saran yang dapat diberikan pada Alfamart sesuai dengan target yang diberikan :

- Untuk target yang melebihi pesaing  
Alfamart sebaiknya menyediakan dana untuk merancang dan membuat barang-barang yang perlu dibeli. Seperti papan pengumuman parkir dan papan sosialisasi untuk perbaikan masalah parkir Alfamart, perbaikan tata letak dan ruang Alfamart, penambahan jumlah keranjang, penambahan daya lampu dan lampu sorot, pemasangan kotak saran dan kritik, pemasangan sekat di rak produk, penambahan lemari pendingin buah dan upah pengadaan kerja bakti,
- Untuk target yang menyamai pesaing  
Alfamart juga harus menyisihkan dana untuk pembelian label harga khusus, pemasangan papan gang dan papan pengingat tata cara melayani pelanggan.

Untuk penelitian di masa yang akan datang penulis menyarankan agar dilakukan penelitian, yaitu :

1. Penelitian mengenai peninjauan kembali kelayakan dan kinerja usulan yang diberikan penulis.
2. Untuk data yang lebih akurat maka Alfamart sebaiknya melakukan pengukuran kinerja minimarket lainnya yang belum dilakukan penulis.