

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis pada penelitian Tugas akhir ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor Faktor Apa Saja yang Dipentingkan Konsumen Saat Berbelanja di Suatu Minimarket

1. *Product*

- Kelengkapan jenis produk (makanan, minuman, detergen, sabun, dll.)
- Kondisi produk yang selalu baru (tidak kadaluarsa)
- Kemasan yang baik (tidak kotor, tidak rusak)

2. *Price*

- Kejelasan daftar harga
- Kesesuaian harga saat pembayaran dengan daftar harga

3. *Place*

- Lokasi dilalui oleh kendaraan umum

4. *Promotion*

- Adanya diskon pada waktu tertentu

5. *People*

- Keramahan karyawan
- Kesiapan karyawan saat dibutuhkan pelanggan
- Pengetahuan karyawan tentang produk-produk yang ditawarkan
- Penampilan karyawan bersih
- Petugas kasir menghitung uang kembalian dengan tepat

6. *Process*

- Kemudahan dalam sistem pembayaran (tunai, kartu debit, kartu kredit)

- Kecepatan proses pembayaran di kasir
- Kecepatan merespon keluhan pelanggan

7. *Physical Evidence*

- Kebersihan toko
- Suhu ruangan sejuk
- Cahaya lampu terang/tidak remang-remang
- Produk tertata rapi di rak

2. Kepuasan Konsumen Saat Berbelanja di Indomaret Sarijadi

Konsumen tidak puas dengan kinerja Indomaret Sarijadi. Hal-hal yang dirasakan tidak puas oleh konsumen adalah:

1. Kelengkapan jenis produk (makanan, minuman, detergen, sabun, dll.)
2. Kondisi produk yang selalu baru (tidak kadaluarsa).
3. Kemasan yang baik (tidak kotor, tidak rusak).
4. Kejelasan daftar harga.
5. Kesesuaian harga saat pembayaran dengan dengan daftar harga.
6. Lokasi dilalui oleh kendaraan umum.
7. Adanya diskon pada waktu tertentu.
8. Keramahan karyawan.
9. Kesiapan karyawan saat dibutuhkan pelanggan.
10. Pengetahuan karyawan tentang produk-produk yang ditawarkan.
11. Penampilan karyawan bersih.
12. Petugas kasir menghitung uang kembalian dengan tepat.
13. Kemudahan dalam sistem pembayaran (tunai, kartu debit, kartu kredit).
14. Kecepatan proses pembayaran di kasir.
15. Kecepatan merespon keluhan pelanggan.
16. Kebersihan toko.
17. Suhu ruangan sejuk.
18. Cahaya lampu terang/tidak remang-remang.

19. Produk tertata rapi di rak.

3. Kelemahan dan Keunggulan Indomaret Sarijadi Dibandingkan Pesaingnya Berdasarkan Faktor Faktor yang Dipentingkan Konsumen Saat Berbelanja di Suatu Minimarket

Kelemahan Indomaret Sarijadi dibandingkan pesaingnya adalah:

1. Kesiapan karyawan saat dibutuhkan pelanggan.
2. Keramahan karyawan.
3. Kesesuaian harga saat pembayaran dengan dengan daftar harga.
4. Suhu ruangan sejuk.
5. Penampilan karyawan bersih.

Keunggulan Indomaret Sarijadi dibandingkan pesaingnya adalah:

1. Kejelasan daftar harga.
2. Kemasan yang baik (tidak kotor, tidak rusak).
3. Kecepatan proses pembayaran di kasir.
4. Petugas kasir menghitung uang kembalian dengan tepat.
5. Cahaya lampu terang/tidak remang-remang.
6. Lokasi dilalui oleh kendaraan umum.
7. Produk tertata rapi di rak.
8. Kondisi produk yang selalu baru (tidak kadaluarsa).
9. Adanya diskon pada waktu tertentu.
10. Kemudahan dalam sistem pembayaran (tunai, kartu debit, kartu kredit).
11. Pengetahuan karyawan tentang produk-produk yang ditawarkan.
12. Kelengkapan jenis produk (makanan, minuman, detergen, sabun, dll.)
13. Kecepatan merespon keluhan pelanggan.
14. Kebersihan toko.

4. Usulan Kepada Indomaret Sarijadi Berdasarkan Strategi Bauran Pemasaran Agar Daya Saingnya Meningkatkan

1. *Product*

- Barang dan rak harus dibersihkan setiap pagi agar terbebas dari debu.
- Tidak menjual produk dengan kemasan yang penyok.
- Indomaret Sarijadi bersikap tegas pada produsen barang untuk tidak menerima barang-barang dengan kemasan yang penyok.
- Bila ditemukan ada kemasan barang yang penyok maka dikembalikan ke produsen.
- Produk-produk yang memasuki tanggal kadaluarsa tidak dijual dan segera dipindahkan dari rak.
- Indomaret Sarijadi melengkapi merek produk yang sering dicari dan dibutuhkan konsumen terutama untuk produk yang sering dicari dan dibutuhkan oleh mayoritas konsumen yaitu ibu rumah tangga (35%). Produk tersebut diantaranya: minyak goreng, susu formula, sabun dan detergen.
- Untuk menjaga ketersediaan barang, sebaiknya Indomaret Sarijadi menyediakan karyawan khusus yang siap setiap saat untuk mengambil barang yang *stock*-nya habis.

2. *Price*

- Label harga dicetak ulang dengan kualitas tinta yang baik dan terang agar label harga dapat dibaca dengan baik.
- Label harga diberi penjepit agar tidak mudah tergeser dan hilang.
- Dilakukan pengecekan label harga setiap hari untuk memastikan apakah kondisinya dapat dibaca dengan baik dan tidak hilang.

- Mengecek/mengontrol label promo yang ada di rak setiap pagi.

3. *Place*

- Mengecat tembok luar toko sesuai warna khas atau logo Indomaret untuk menarik konsumen.

4. *Promotion*

- Peran aktif karyawan dan petugas kasir untuk mengingatkan promosi/diskon yang ada.
- Memberikan hadiah langsung berupa peralatan dapur, seperti: garpu, sendok, piring, mangkok, gelas dan lain-lain, bagi pembelian sejumlah tertentu.
- Mengadakan kegiatan memasak gratis pada hari tertentu, bagi ibu-ibu yang membeli produk tertentu dapat ikut memasak dan membawa hasil masakannya.

5. *People*

- Dilakukan evaluasi berkala setiap minggu terhadap pengetahuan karyawan akan produk-produk yang ditawarkan di toko.
- Melakukan evaluasi keramahan, kesiapan dan penampilan karyawan lalu karyawan yang memiliki nilai tertinggi diberikan *reward*/penghargaan tertentu.

6. *Process*

- Menempatkan karyawan yang sigap dan cekatan di kasir agar konsumen tidak terlalu lama melakukan proses pembayaran.
- Indomaret Sarijadi harus memperhatikan kestabilan konektivitas jaringan mesin *EDC* agar tidak mengganggu proses transaksi pembayaran.
- Indomaret Sarijadi sebaiknya memberikan pelatihan dan pembinaan mental karyawan yang efektif sehingga dapat

memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

- Menyediakan mesin EDC dari berbagai bank, tidak hanya dari Bank Mandiri.
- Memberikan potongan harga indomaret card prabayar untuk sejumlah pembelian tertentu.
- Mengganti prosedur untuk mendapatkan pengganti produk yang rusak dengan prosedur yang baru: mencatat nama dan alamat konsumen.

7. *Physical Evidence*

- Menambah kapasitas/daya watt lampu yang digunakan.
- Mengganti pintu kaca yang buram dengan pintu kaca yang transparan.
- Karyawan harus siap sedia untuk langsung merapikan/menata kembali produk-produk yang ada di rak setelah konsumen meninggalkan rak.
- Mengepel lantai saat pergantian *shift* siang agar toko bersih, wangi dan segar sepanjang hari.
- Mengatur suhu ruangan agar lebih sejuk.

6.2 Saran

6.2.1 Saran untuk Perusahaan

1. Sebaiknya perusahaan memperbaiki pelayanan dan faktor yang dianggap penting dan belum memuaskan konsumen sehingga konsumen tidak pindah ke minimarket pesaing.
2. Evaluasi dan pelatihan karyawan secara berkala.
3. Meningkatkan kontrol terhadap kondisi di toko Indomaret Sarijadi.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut

1. Membahas tentang atribut-atribut yang oleh lebih dari 50% responden dinilai penting namun pada hasil uji Cochran, atribut tersebut tidak penting.
2. Melakukan penelitian mengenai perilaku konsumen dalam berbelanja di minimarket Indomaret Sarijadi.
3. Melakukan evaluasi dan pelatihan karyawan di minimarket Indomaret Sarijadi.