

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan.**

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan terhadap masalah-masalah yang dihadapi maka kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu :

- Variabel-variabel harapan konsumen saat berada di distro Jordan berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu :
  1. Kecepatan pelayan dalam melayani konsumen.
  2. Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen.
  3. Keramahan pelayan dan kasir kepada konsumen.
  4. Ketersediaan karyawan dalam melayani konsumen (karyawan atau kasir).
  5. Kelengkapan jenis produk yang ditawarkan.
  6. Kelengkapan jenis ukuran produk distro yang ditawarkan.
  7. Kenyamanan konsumen pada saat mencoba produk distro.
  8. Ke *Up To Date* an produk yang ditawarkan.
  9. Kemudahan memilih produk yang ditawarkan (digantung/dilipat, ditumpuk).
  10. kelengkapan informasi pada produk yang ditawarkan (*price tag* atau ukuran).
  11. Kenyamanan ruang distro.
  12. Ketersediaan tempat parker kendaraan.
  13. Keterjangkauan harga produk yang ditawarkan.
  14. Karyawan dapat memahami kebutuhan konsumen.
  15. Pelayan maupun kasir dapat berkomunikasi dengan baik dengan konsumen.
  16. Ketersediaan pajangan atau display.
  17. Karyawan dapat mengenal konsumen tetap dari distro.
  18. Adanya pemberian diskon pada pembelian produk distro.

19. Kemenarikan dekorasi ruang distro.
  20. Ketersediaan produk yang dijual dalam 1 set (baju dan celana).
  21. Kecepatan kasir dalam melayani proses pembayaran.
  22. Keanekaragaman warna produk distro untuk produk yang sama.
  23. Ketersediaan tempat penitipan barang bagi para konsumen.
  24. Ketersediaan *paper bag*.
  25. Ketersediaan keranjang pada saat berbelanja.
  26. Kemudahan cara pembayaran non tunai.
  27. Jenis musik yang diputar oleh distro.
- Karakteristik teknik atau *technical response* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen distro Jordan adalah sebagai berikut :
    1. Tata letak *fitting room*, rak pajangan, meja kasir, dan etalase.
    2. Informasi pencatatan produk (*stock card*).
    3. Metode pemajangan produk yang ditawarkan.
    4. Periode pencatatan produk distro.
    5. Ukuran rak pajangan yang sesuai dengan distro.
    6. Jumlah produk baru yang dihasilkan per bulan.
    7. Kemampuan pelayan dan kasir untuk bertanya.
    8. Waktu maksimum proses kedatangan pelayan ketika dipanggil.
    9. Waktu maksimum proses menjawab pertanyaan konsumen.
    10. Waktu maksimum proses menangani keluhan konsumen.
    11. Jumlah pelayan yang tersedia.
    12. Frekuensi membersihkan ruangan.
    13. Frekuensi pengecekan alat penerangan.
    14. Jumlah variasi produk yang ditawarkan distro.
    15. Jumlah *fitting room* yang tersedia.
    16. Ukuran *fitting room* yang sesuai dengan distro.
    17. Pemasangan *price tag* pada produk yang ditawarkan.
    18. Keterampilan kasir dalam menggunakan alat pembayaran.
    19. Penataan gang dalam distro.

20. Ketersediaan menyisihkan waktu untuk mendengarkan.
21. Besarnya diskon tanpa kartu konsumen.
22. Besarnya diskon dengan kartu konsumen.
23. Lumen pada ruang distro.
24. Temperatur ruang distro.
25. Jumlah variasi warna yang ditawarkan untuk produk yang sama.
26. Jumlah rak pajangan.
27. Jumlah etalase.
28. Keakuratan *price tag* yang terdapat pada produk dengan billing.
29. Jumlah kasir yang tersedia.
30. Alat penyimpanan produk dalam *fitting room*.
31. Lumen pada *fitting room*.
32. Jumlah kursi untuk menunggu.
33. Jumlah kendaraan yang dapat ditampung.
34. Presentase keuntungan yang ditetapkan distro.
35. Metode penyimpanan *paper bag* yang diterapkan.
36. Jumlah variasi ukuran *paper bag* yang tersedia.
37. Jenis alat pembayaran.
38. Jumlah alat pembayaran.
39. Jumlah jenis produk yang dijual dalam 1 set per bulan.
40. Penguasaan bahasa daerah.
41. Waktu maksimum proses pembungkusan pembelian.
42. Waktu maksimum proses perhitungan pembelian.
43. Database jumlah konsumen tetap distro.
44. Tema dekorasi ruang distro.
45. Ukuran etalase yang sesuai dengan distro.
46. Jumlah tempat penitipan barang.
47. Jumlah barang yang dapat ditampung pada tempat penitipan barang.
48. Jumlah tas yang tersedia.
49. Jenis musik yang diputar oleh distro.
50. Ukuran meja kasir yang sesuai dengan distro.

51. Peraturan mendapatkan kartu konsumen.

- Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk pihak distro Jordan yaitu :
  1. Usulan penetapan perekrutan karyawan bagi distro Jordan dimulai dari penyerahan lamaran sampe keputusan untuk menerima atau tidak.
  2. Usulan penyediaan *stock card* untuk setiap produk yang ada.
  3. Usulan pemajangan produk distro yang ada dimana hal ini memudahkan konsumen dalam memilih produk yang diinginkan.

## 6.2 Saran.

Saran diberikan setelah dilakukannya penelitian serta mendapatkan hasil dari penelitian yang ada. Saran dari hasil penelitian tugas akhir yaitu :

1. Saran untuk disto Jordan yaitu :
  - Diharapkan distro Jordan melakukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan usulan-usulan yang telah diberikan oleh penulis sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu :
  - Perbaikan kualitas pelayanan yang ada diharapkan dapat berjalan secara terus-menerus. Distro akan tertinggal apabila tidak mengikuti perkembangan jaman yang ada.
  - Untuk penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan menerapkan usulan dan perbaikan pelayanan yang baru dan menganalisis kembali apakah usulan yang ada dapat diterapkan atau tidak.