

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan perumusan masalah yang dibahas pada bab pendahuluan. Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diberikan:

6.1.1 Faktor-faktor yang dianggap penting konsumen dalam memilih *counter* aksesoris di Bandung Indah Plaza:

1. Lebar gang memungkinkan untuk memilih barang dengan leluasa
2. Keramahan pegawai
3. Kesopanan pegawai
4. Keterbukaan pegawai untuk menerima kritik
5. Kecekatan pegawai dalam memenuhi permintaan konsumen
6. Keunikan produk yang dijual
7. Alunan musik yang diputar
8. Pegawai dapat memberikan informasi yang akurat
9. Kecepatan dalam proses pembayaran
10. Kecepatan dalam waktu pelayanan
11. Produk yang dijual saat ini up to date
12. Kemudahan pintu akses masuk-keluar
13. Penerangan di dalam counter bisa melihat barang dengan jelas
14. Kesesuaian label harga dengan harga yang dibayar
15. Kesejukan ruangan counter
16. Nota pembelian dirinci nama item dan harganya
17. Letak counter di dalam mall yang strategis
18. Ketepatan dalam perhitungan harga

19. Kebersihan counter
20. Kelengkapan produk aksesoris rambut (cth: ikat rambut, bando)
21. Desain interior (cth: warna dinding, bentuk etalase)

6.1.2 Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stroberi:

Untuk tingkat kepuasan dapat diketahui bahwa menyatakan konsumen masih belum merasa puas terhadap seluruh atribut (dapat dilihat pada tabel 5.6 uji hipotesis rata-rata). Hal tersebut terjadi karena harapan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi atau apabila tingkat kepentingan lebih tinggi daripada tingkat kinerja perusahaan (Stroberi).

6.1.3 Kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh counter Stroberi dibandingkan dengan counter lainnya:

❖ Kelebihan-kelebihan:

- Kelengkapan produk aksesoris rambut
- Kelengkapan produk aksesoris wanita
- Produk yang dijual terbuat dari bahan tahan lama
- Nota pembelian dirinci nama item dan harganya
- Letak counter di dalam mall yang strategis
- Penampilan pegawai yang menarik (cth: *dress code*)
- Ketepatan dalam perhitungan harga
- Penempatan produk di dalam counter
- Kebersihan counter
- Kesejukan ruangan counter
- Desain interior (cth: warna dinding, bentuk etalase)

❖ Kelemahan-kelemahan:

- Keramahan pegawai
- Lebar gang memungkinkan untuk memilih barang dengan leluasa
- Kesopanan pegawai

- Keterbukaan pegawai untuk menerima kritik
- Kecekatan pegawai dalam memenuhi permintaan konsumen
- Keunikan produk yang dijual
- Alunan musik yang diputar
- Adanya Fasilitas kartu debit
- Kelengkapan produk hiasan (cth: jam meja, foto frame)
- Adanya fasilitas pembungkusan kado

6.1.4 Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh *counter* Stroberi agar dapat mengungguli *counter-counter* lain

a. Usulan Kelompok 1 (Area Prioritas Perbaikan)

❖ Keunikan Produk Yang Dijual

Menyediakan produk-produk yang berbeda dengan produk yang ada di pasaran. Stroberi mencoba menyediakan beberapa produk baru yang pada kenyataannya belum banyak terdapat di pasaran, seperti boneka yang bisa bergerak dan bernyanyi, kotak musik dengan lagu instrumen, lampu tidur berputar dan sebagainya.

❖ Keramahan Pegawai

Menekankan kepada para pegawai agar selalu memberikan senyum dan salam kepada setiap konsumen. Cara lain yang dapat dipakai ialah dengan memberikan aturan. Apabila pegawai Stroberi dalam melayani konsumennya tidak memberikan senyum dan sapa maka konsumen berhak mendapatkan *merchandise* yang telah disediakan oleh Stroberi.

❖ Kesopanan Pegawai

Menyediakan waktu bagi pegawai untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen (pelatihan dalam kelas kepribadian) dengan mengundang *trainer* dari luar perusahaan (biro pelatihan).

❖ Kecekatan Pegawai Dalam Memenuhi Permintaan Konsumen

Menyediakan waktu bagi pegawai untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dalam perilaku konsumen (karakteristik konsumen) yang menerangkan bagaimana cepat tanggap dalam memenuhi permintaan konsumen

❖ Keterbukaan Pegawai Untuk menerima Kritik

Memberikan pengarahan kepada setiap pegawai untuk selalu ramah dalam menerima kritik. Selain itu juga Stroberi sebaiknya menyediakan kotak saran yang disimpan di sekitar area kassa, yang mana kotak saran tersebut dilengkapi dengan kertas beserta ballpoint untuk menulis kritik.

❖ Lebar Gang Memungkinkan Memilih Barang Dengan Leluasa

Memperhatikan tata letak barang, selain itu juga penyusunan produk yang di tengah sebaiknya disusun tertata rapi ke atas dengan menggunakan rak tingkat tiga

❖ Alunan Musik Yang Diputar

Memainkan lagu-lagu baru dengan jenis musik Pop dan grup musik yang paling cocok adalah Rihanna (R&B) sebesar 21%.

b. Usulan Kelompok 2 (Area Persaingan)

❖ Pegawai Dapat Memberikan Informasi Yang Akurat

Memberikan percobaan (magang) terhadap karyawan baru. Magang tersebut berupa pelatihan sekaligus langsung penerapan apa yang telah dilatihkan

❖ Kecepatan Dalam Proses Pembayaran

Melatih pegawainya agar dapat bisa melayani dengan cepat. Pegawai yang menjadi kasir, sebaiknya dibantu oleh seorang pegawai untuk membantu kasir dalam melayani konsumen.

❖ Produk Yang Dijual Saat Ini Up to Date

Menyediakan barang-barang yang *up to date* sesuai dengan trend *girlie* untuk setiap masing-masing divisi. Trend *girlie* yang diikuti oleh Stroberi pada saat ini mengikuti perkembangan di Taiwan.

❖ Kesesuaian Label Harga Dengan Harga Yang Dibayar

Memberikan label harga untuk semua barang yang dijual. Label harga tersebut diletakkan dibagian yang mudah dilihat oleh kosumen.

❖ Kecepatan Dalam Waktu Pelayanan

Memberikan pelatihan dan simulasi kepada pegawai. Simulasi yang dilakukan berupa perhitungan waktu untuk sekali melayani dan berhubungan dengan cara-cara komunikasi yang baik.

❖ Penerangan Di Dalam Counter Bisa Melihat Barang Dengan Jelas

Menempatkan lampu-lampu di tempat yang tidak terhalang oleh produk yang dijual.

❖ Kemudahan Pintu Akses Masuk-Keluar

Mengubah posisi kasir yang sehingga akses untuk pintu masuk dan keluar tidak terhalangi

c. Usulan Kelompok 3 (Area keunggulan Kompetitif)

❖ Kelengkapan Produk Aksesoris Rambut

Menyediakan beraneka ragam aksesoris rambut dengan trend *girlie* di Taiwan (karena produk Stroberi kebanyakan didatangkan dari Taiwan) dengan variasi warna khas Stroberi yaitu hijau dan merah.

❖ Nota Pembelian Dirinci Nama Item dan Harganya

Mengubah ukuran *text* sebesar 12 dan mengganti tinta untuk *print* menjadi warna hitam.

❖ Letak Counter di Mall yang Strategis

Menyimpan pegawai di eskalator bagian kanan dengan menggunakan seragam Stroberi.

❖ Ketepatan Dalam Perhitungan Harga

Pegawai yang bertugas untuk memasukkan barang ke kantong plastik mengecek kembali barang-barang yang dibeli dan kelengkapan barangnya.

❖ Kebersihan Counter

Menyuruh pegawainya untuk membersihkan *counter* pada saat jam-jam toko tidak ramai (sepi pengunjung) dan menyediakan tong sampah.

❖ Kesejukan Ruangan Counter

Meletakkan barang di sekitar AC yang membuat AC terhalang.

❖ Desain Interior

Menambahkan lampu-lampu berjalan dengan warna merah dan hijau yang *metallic*.

6.2 Saran

- ❖ Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelemahan Stroberi lebih banyak dalam segi orang (sumber daya manusia), hal tersebut dapat dilihat dari prioritas perbaikan yang paling utama, sehingga untuk kedepannya sebaiknya Stroberi dalam melakukan perekrutannya lebih selektif.
- ❖ Sebaiknya Stroberi melakukan ekspansi untuk menjual produk-produk yang belum dijual seperti boneka yang bisa bergerak dan bernyanyi, kotak musik dengan lagu instrumen, lampu tidur berputar dan sebagainya.
- ❖ Sebaiknya Stroberi menyediakan fasilitas pembayaran kartu debit, seperti kartu debit BCA ataupun debit-debit lainnya.
- ❖ Sebaiknya Stroberi memberikan promosi berupa paket-paket yang menarik dengan potongan harga yang menarik perhatian.