

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

##### **6.1.1 Faktor-faktor yang Dipentingkan Konsumen Dalam Memilih Toserba**

Dari hasil penelitian dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih toserba. Faktor-faktor tersebut didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan yang didukung dengan persentase tingkat kepentingan, dimana faktor-faktor tersebut yaitu :

1. Keanekaragaman produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)
2. Keanekaragaman produk makanan ringan/snack
3. Keanekaragaman produk makanan bungkus (contohnya : nugget, mie instan)
4. Keanekaragaman produk minuman
5. Keanekaragaman produk pakaian wanita dewasa
6. Keanekaragaman produk pakaian laki-laki dewasa
7. Kebersihan produk makanan/minuman
8. Kualitas produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)
9. Kualitas produk makanan ringan/snack
10. Kualitas produk makanan kalengan (contohnya : kornet,sarden)
11. Kualitas produk makanan bungkus (contohnya : nugget,mie instan)
12. Kualitas produk minuman
13. Kualitas produk pakaian bayi dan anak-anak
14. Kualitas produk pakaian wanita dewasa
15. Kualitas produk pakaian laki-laki dewasa
16. Kualitas produk peralatan rumah tangga
17. Kualitas produk peralatan berkebun
18. Keterangan tanggal kadaluwarsa
19. Kejelasan harga-harga produk

20. Harga yang terjangkau untuk produk makanan/minuman
21. Harga yang terjangkau untuk produk pakaian
22. Harga yang terjangkau untuk produk peralatan
23. Berada pada tempat yang mudah dicapai
24. Memiliki cabang di tempat lain
25. Lokasi parkir yang mudah dijangkau
26. Promosi melalui media elektronik lokal (radio, televisi)
27. Promosi melalui selebaran
28. Promosi melalui spanduk
29. Adanya potongan harga untuk pembelian produk tertentu
30. Adanya potongan harga untuk semua produk pada waktu tertentu
31. Keramahan pegawai dalam melayani konsumen
32. Kesopanan pegawai dalam berkomunikasi
33. Pengetahuan pegawai mengenai produk yang ditawarkan
34. Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen
35. Kecepatan dalam menanggapi permintaan konsumen
36. Keterbukaan pegawai dalam menerima keluhan konsumen
37. Kecepatan dalam melakukan transaksi (kasir)
38. Ketepatan dalam pemberian uang kembalian
39. Kesesuaian harga pada mesin kassa dengan harga pada label harga
40. Memiliki toilet
41. Kebersihan toilet
42. Penyusunan produk yang rapi
43. Etalase yang bersih
44. Kondisi trolley yang terpelihara
45. Kondisi keranjang yang terpelihara
46. Lantai supermarket yang bersih
47. Kondisi udara yang segar
48. Keamanan parkir yang terjamin
49. Memiliki tempat parkir yang memadai

### **6.1.2 Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Toserba Samudera untuk tiap faktor**

Dari hasil penelitian dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Samudera toserba untuk tiap faktor yang dipentingkan oleh konsumen.

Tingkat kepuasan dapat dilihat dari persentase tingkat kepuasan, yaitu :

1. Keanekaragaman produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging) 78,68%
2. Keanekaragaman produk makanan ringan/snack 78,68%
3. Keanekaragaman produk makanan bungkus (contohnya : nugget, mie instan) 78,49%
4. Keanekaragaman produk minuman 79,32%
5. Keanekaragaman produk pakaian wanita dewasa 79,69%
6. Keanekaragaman produk pakaian laki-laki dewasa 78,58%
7. Kebersihan produk makanan/minuman 79,04%
8. Kualitas produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging) 69,30%
9. Kualitas produk makanan ringan/snack 77,48%
10. Kualitas produk makanan kalengan (contohnya : kornet, sarden) 78,13%
11. Kualitas produk makanan bungkus (contohnya : nugget, mie instan) 76,84%
12. Kualitas produk minuman 78,68%
13. Kualitas produk pakaian bayi dan anak-anak 80,33%
14. Kualitas produk pakaian wanita dewasa 75,55%
15. Kualitas produk pakaian laki-laki dewasa 73,90%
16. Kualitas produk peralatan rumah tangga 77,48%
17. Kualitas produk peralatan berkebun 73,16%
18. Keterangan tanggal kadaluwarsa 77,67%
19. Kejelasan harga-harga produk 66,82%
20. Harga yang terjangkau untuk produk makanan/minuman 71,14%
21. Harga yang terjangkau untuk produk pakaian 77,94%
22. Harga yang terjangkau untuk produk peralatan 79,41%
23. Berada pada tempat yang mudah dicapai 77,39%

24. Memiliki cabang di tempat lain 76,93%
25. Lokasi parkir yang mudah dijangkau 77,11%
26. Promosi melalui media elektronik lokal (radio, televisi) 77,94%
27. Promosi melalui selebaran 73,62%
28. Promosi melalui spanduk 68,66%
29. Adanya potongan harga untuk pembelian produk tertentu 75,00%
30. Adanya potongan harga untuk semua produk pada waktu tertentu 76,75%
31. Keramahan pegawai dalam melayani konsumen 71,88%
32. Kesopanan pegawai dalam berkomunikasi 79,78%
33. Pengetahuan pegawai mengenai produk yang ditawarkan 76,29%
34. Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen 77,30%
35. Kecepatan dalam menanggapi permintaan konsumen 74,08%
36. Keterbukaan pegawai dalam menerima keluhan konsumen 75,37%
37. Kecepatan dalam melakukan transaksi (kasir) 76,10%
38. Ketepatan dalam pemberian uang kembalian 75,28%
39. Kesesuaian harga pada mesin kassa dengan harga pada label harga 77,39%
40. Memiliki toilet 78,86%
41. Kebersihan toilet 72,24%
42. Penyusunan produk yang rapi 77,11%
43. Etalase yang bersih 79,32%
44. Kondisi trolley yang terpelihara 75,74%
45. Kondisi keranjang yang terpelihara 80,51%
46. Lantai supermarket yang bersih 79,04%
47. Kondisi udara yang segar 77,94%
48. Keamanan parkir yang terjamin 77,94%
49. Memiliki tempat parkir yang memadai 78,31%

### **6.1.3 Kelebihan Yang Dimiliki Oleh Samudera Toserba Dibandingkan Dengan Para Pesaingnya**

Dari hasil penelitian didapatkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh Samudera toserba dibandingkan dengan para pesaingnya. Hal ini didapatkan dari

peringkat pada CA yang mendapatkan peringkat 1, dimana faktor-faktor tersebut yaitu :

1. Kualitas produk makanan bungkus (contohnya : nugget, mie instan)
2. Kualitas produk minuman
3. Kejelasan harga-harga produk
4. Harga yang terjangkau untuk produk peralatan
5. Kesopanan pegawai dalam berkomunikasi

#### **6.1.4 Kekurangan Yang Dimiliki Oleh Samudera Toserba Dibandingkan Dengan Para Pesaingnya**

Dari hasil penelitian didapatkan kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh Samudera toserba dibandingkan dengan para pesaingnya. Hal ini didapatkan dari peringkat pada CA yang mendapatkan peringkat 3, dimana faktor-faktor tersebut yaitu :

1. Keanekaragaman produk pakaian laki-laki dewasa
2. Kualitas produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)
3. Kualitas produk makanan ringan/snack
4. Kualitas produk makanan kalengan (contohnya : kornet, sarden)
5. Kualitas produk pakaian bayi dan anak-anak
6. Kualitas produk pakaian laki-laki dewasa
7. Kualitas produk peralatan rumah tangga
8. Kualitas produk peralatan berkebun
9. Harga yang terjangkau untuk produk makanan/minuman
10. Harga yang terjangkau untuk produk pakaian
11. Berada pada tempat yang mudah dicapai
12. Promosi melalui spanduk
13. Adanya potongan harga untuk pembelian produk tertentu
14. Pengetahuan pegawai mengenai produk yang ditawarkan
15. Keterbukaan pegawai dalam menerima keluhan konsumen
16. Kondisi trolley yang terpelihara
17. Keramahan pegawai dalam melayani konsumen

18. Kecepatan dalam menanggapi permintaan konsumen
19. Kecepatan dalam melakukan transaksi (kasir)
20. Lokasi parkir yang mudah dijangkau
21. Kualitas produk peralatan berkebun
22. Memiliki tempat parkir yang memadai
23. Kebersihan produk makanan dan minuman

#### **6.1.5 Upaya-upaya Yang Dapat Dilakukan Agar Samudera Toserba Dapat Mencapai Target Penjualan**

Beberapa upaya yang dapat dilakukan agar Samudera toserba dapat mencapai target penjualan, antara lain :

1. Samudera Toserba dapat melakukan memasang lebih banyak spanduk yang berisi mengenai promo-promo yang akan dan sedang berjalan.
2. Samudera Toserba dapat memperhatikan kondisi dari setiap produk makanan segar yang dijualnya karena makanan tersebut dapat cepat rusak/basi.
3. Samudera Toserba dapat mempertimbangkan perbedaan harga untuk jenis produk yang sama dengan para pesaingnya untuk produk makanan dan minuman.
4. Samudera Toserba dapat menawarkan produk peralatan berkebun yang berkualitas baik.
5. Samudera Toserba dapat menawarkan produk pakaian laki-laki dewasa yang berkualitas.
6. Samudera Toserba dapat memberikan potongan harga untuk produk-produk tertentu, misalnya produk yang diproduksi sendiri dan produk lama yang tersimpan di gudang atau dengan membuat paket untuk produk-produk tertentu sehingga secara kumulatif harganya dapat lebih murah.
7. Agar konsumen merasa nyaman dalam berbelanja di toserba, para pegawai harus siap dalam menerima keluhan dari para konsumen.
8. Samudera Toserba harus dapat memperhatikan kondisi setiap trolley.

9. Samudera Toserba harus menyediakan produk-produk yang memiliki merek makanan yang telah cukup dikenal dan dapat dipercaya oleh masyarakat dan produk yang ditawarkan harus sudah memiliki syarat kelulusan dari badan pengawas makanan agar tidak merugikan masyarakat.
10. Samudera Toserba harus menyediakan produk peralatan rumah tangga yang memiliki kualitas yang baik, dimana produk tersebut dapat tahan lama dan tidak mengandung zat-zat yang dapat membahayakan konsumen yang sesuai dengan edaran pemerintah.
11. Samudera Toserba dapat mempertimbangkan perbedaan harga untuk jenis produk yang sama misalnya dengan memberikan potongan harga untuk pembelian ke-2 atau 3 untuk jenis produk yang sama.
12. Samudera Toserba harus dapat memperhatikan kondisi dari setiap produk dijualnya apakah bungkusannya masih layak atau tidak.
13. Samudera Toserba harus dapat menawarkan bermacam-macam merek produk pakaian pria dewasa dari baju hingga celana dan sepatu.
14. Samudera Toserba harus menyediakan produk-produk yang memiliki merek yang telah dikenal luas sehingga konsumen juga dapat mengetahui kualitas produk hanya dengan melihat mereknya.
15. Samudera Toserba harus dapat memberikan penjelasan terhadap setiap pegawai agar selalu ramah terhadap konsumen dan memerintahkan supervisor untuk berkeliling mengecek setiap pegawainya.
16. Samudera Toserba harus memberikan pelatihan untuk para pegawainya agar dapat memenuhi permintaan konsumen dengan cepat.
17. Samudera Toserba harus memberikan pelatihan untuk pegawai bagian kasir agar dapat melakukan transaksi dengan cepat.
18. Samudera Toserba cukup mempertahankan produk yang sudah ada dan harus memperhatikan kondisi dari setiap produk yang dijualnya dengan melakukan pengecekan setiap minggunya.
19. Samudera Toserba harus dapat menjaga kebersihan produk makanan dan minuman. Untuk itu Samudera Toserba harus dapat membuat jadwal

sehari-hari untuk membersihkan produk yang ada di gudang maupun yang dipajang.

20. Samudera Toserba harus dapat terus memberikan kejelasan mengenai harga produk yang ditawarkannya dengan menaruh label harga sesuai dengan jenis produknya.
21. Samudera Toserba harus dapat mempertahankan kualitas produk makanan bungkusan yang ditawarkan.
22. Samudera Toserba harus dapat mempertahankan kualitas produk minuman yang ditawarkan.
23. Samudera Toserba harus dapat mempertahankan harga produk peralatan tersebut dengan tetap menjaga kualitas produk tersebut.
24. Samudera Toserba dapat mempertahankan kesopanan pegawainya dengan memberikan penjelasan terhadap pegawai agar selalu sopan dalam berbicara kepada konsumen.

## 6.2 Saran

Berikut ini saran-saran yang dapat diberikan kepada Samudera toserba untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya :

- ❖ Samudera toserba dapat mempertimbangkan usulan dari penulis untuk meningkatkan tingkat performansinya dimata konsumen.
- ❖ Samudera toserba dapat mempermudah pengamat dalam pengumpulan data agar lebih akurat untuk penelitian selanjutnya.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian lanjutan yang diperlukan antara lain :

- ❖ Penciptaan loyalitas pelanggan dan analisis gap (dapat menggunakan model *Service Quality* atau *Perceived Quality*) yang lebih detail.
- ❖ Pertimbangan kondisi manajemen perusahaan yang diamati dan pesaingnya.