

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap toko sepatu Tegep Boots, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel-variabel yang mempengaruhi keinginan konsumen dalam membeli sepatu *boots* Tegep Boots adalah :

- Dari segi *product* :

Adanya produk sepatu yang mempunyai bentuk yang beragam, bahan baku yang digunakan nyaman dan kuat, adanya pengukuran sepatu secara langsung ke kaki konsumen, produk sepatu yang *costum* dan sesuai dengan gaya hidup, dapatnya melakukan konsultasi antara konsumen dengan desainer dari pihak Tegep Boots untuk pemesanan sepatu, sepatu didesain dengan memasukan berbagai warna, sepatu didesain secara unik dan *stylish*, adanya pembuatan logo di bagian muka sepatu, sepatu dapat dibuat satu model dengan *accessories*-nya, mempunyai nilai *prestise* tinggi.

- Dari segi *price* :

Tersedianya keterangan harga mengenai produk sepatu, potongan harga untuk langganan, harga sepatu sesuai dengan tingkat kesulitan produksi dan bahan baku yang digunakan.

- Dari segi *place* :

Lokasi toko sepatu yang mudah dijangkau dan lokasi yang dekat dengan pusat perbelanjaan.

- Dari segi *promotion* :

Promosi dilakukan pada media cetak, dibuatnya situs web khusus, adanya kerjasama dengan para desainer.

- Dari segi *people* :

Adanya pengetahuan pegawai tentang produk, keramahan dan ketanggapan pegawai dalam melayani konsumen.

- Dari segi *process* :

Pentingnya kecepatan pegawai dalam melayani konsumen, ketepatan dalam mengembalikan uang kembalian, cara pembelian barang dengan kartu kredit/ debit, pengiriman barang sesuai dengan tanggal yang dijanjikan.

- Dari segi *physical evidence* :

Pentingnya menjaga kebersihan ruangan toko, adanya penerangan yang memadai, dan keamanan tempat parkir.

2. Berdasarkan pengujian hipotesis maka didapatkan kesimpulan bahwa terdapat kesenjangan antar persepsi dan harapan dari konsumen yang signifikan. Konsumen merasa kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Tegep Boots belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.
3. Upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh pihak Tegep Boots berdasarkan analisis matriks IPA dan analisis SWOT ialah :
 - Melakukan pengembangan produk sesuai dengan keinginan konsumen pada ceruk yang dimasuki.

Dalam hal menjaga kepercayaan konsumen tetap dan menarik minat konsumen baru, pihak Tegep Boots harus berupaya untuk melakukan pengembangan produk baik dari kualitas maupun desain. Karena berdasarkan hasil penelitian dengan analisis matriks IPA dan SWOT, konsumen menginginkan suatu produk sepatu *stylish* yang mempunyai kualitas produk yang baik dan juga desain-desain yang mereka inginkan adalah desain yang belum pernah ada di pasaran Indonesia. Dengan strategi tersebut maka pihak manajemen dapat mengunggulkan produk mereka sebagai kekuatan perusahaan dalam menarik minat konsumen.

- Membuat sistem *member* yang menguntungkan kedua pihak
Pembuatan sistem *member* ini dilakukan dengan cara pihak manajemen menawarkan kepada setiap konsumen untuk menjadi *member* Tegep Boots dan diberikan penjelasan tentang keuntungan-keuntungan yang akan didapat bila menjadi *member*. Keuntungan-keuntungan tersebut dapat berupa potongan harga, bonus produk, pemberitahuan tentang produk yang baru yang belum dipasarkan, dan sebagainya. Selain itu untuk menjaga hubungan yang baik dan meningkatkan loyalitas konsumen, perlu dibuat *database* setiap konsumen yang sudah menjadi *member* agar dapat sehingga konsumen akan merasa mendapatkan pelayanan yang berbeda dari konsumen yang bukan *member*.
- Lokasi toko tidak perlu dipindahkan
Lokasi toko Tegep Boots tidak perlu dipindahkan mengingat akan memerlukan biaya yang sangat besar bila lokasi toko dipindahkan ke tempat yang lebih strategis.
- Melakukan kerjasama secara kontinyu dengan para *designer* ternama untuk dipromosikan dalam *fashion show*.
Kerjasama yang dilakukan antara *designer* dengan pihak Tegep Boots dapat dilakukan dalam usaha mempromosikan sepatu *stylish* dari Tegep Boots dalam *fashion show*, dimana para *designer* tersebut merancang sebuah pakaian dan pihak Tegep Boots sendiri merancang sepatu *stylish* yang disesuaikan dengan tema dari *fashion show* tersebut. Dengan demikian pihak Tegep Boots dapat menjangkau pasar konsumen secara lebih luas, karena biasanya kebanyakan pengunjung yang hadir dalam suatu *fashion show* ialah orang-orang yang mempunyai status sosial yang tinggi baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Dari hasil *fashion show* tersebut, pihak Tegep Boots perlu membuat dokumentasi yang nantinya dipasang di situs web yang telah mereka buat, sehingga produk-produk dari Tegep Boots dapat dikenal

secara lebih luas dan memungkinkan untuk menarik minat konsumen dari luar negeri.

- Menguatkan promosi melalui situs web

Dengan melengkapi dan memperbaharui data-data yang ada di situs Tegep Boots merupakan salah satu cara dalam menarik minat konsumen yang membuka situs tersebut. Data-data dalam situs tersebut sebaiknya selalu diperbaharui dengan informasi tentang produk baru lengkap dengan spesifikasi dan harga dari produk tersebut, selain itu perlu ditambahkan dengan cuplikan-cuplikan video atau foto dokumentasi sewaktu melakukan *fashion show*. Sehingga tampilan situs tersebut menjadi lebih menarik dan lengkap.

- Memperbaiki kinerja karyawan secara keseluruhan dan memperhatikan saran/ keluhan konsumen

Dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen, pihak manajemen juga harus memperbaiki kinerja dari karyawannya mulai dari sistem manajemen sampai pelayanan di toko serta lebih memperhatikan saran dan keluhan yang datang dari pihak konsumen. Sistem manajemen dalam suatu perusahaan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup dari perusahaan sehingga perlu adanya pembagian tugas yang jelas antar divisi yang satu dengan yang lainnya sehingga tidak ada karyawan yang mempunyai kerja rangkap di suatu perusahaan. Selain itu perlu dilakukan *quality control* yang lebih baik dalam pengerjaan suatu produk sehingga produk yang dihasilkan mempunyai kualitas yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Pelatihan-pelatihan tentang cara melayani dan bersikap kepada konsumen perlu diterapkan kepada seluruh karyawan sehingga dapat meminimalkan terjadinya keluhan konsumen atas pelayanan yang diberikan, selain itu perlu memperhatikan saran dan keluhan dari konsumen sebagai sarana untuk membuat perusahaan menjadi lebih baik di masa mendatang.

- **Memperbaiki sistem pengiriman**
Tegep Boots harus dapat melakukan pengiriman sepatu yang dipesan sesuai dengan tanggal yang dijanjikan kepada konsumen. Dalam hal pemberian jangka waktunya pun harus lebih dipersingkat lagi, hal ini diperlukan agar Tegep Boots dapat mengejar target penjualan yang telah ditetapkan dan menjaga kepercayaan dari konsumen. Sistem pengirimannya pun harus disertai dengan mempertimbangkan segala resiko yang mungkin terjadi sewaktu me-ngirim sepatu sehingga faktor keterlambatan dapat diminimalisasi.
- **Melakukan pembersihan ruangan secara rutin**
Dalam menjaga dan menumbuhkan kenyamanan konsumen maka ruangan toko dan sekitarnya perlu dibersihkan secara rutin. Ruangan toko yang bersih dapat menjadi suatu nilai lebih bagi konsumen terhadap Tegep Boots.

6.2 Saran

Saran untuk pihak Tegep Boots :

1. Sebaiknya pihak Tegep Boots mempertahankan ciri khas yang telah ada pada setiap produk yang diproduksi.
2. Sebaiknya pihak Tegep Boots mampu meningkatkan dan mempertahankan faktor-faktor yang menjadi keunggulannya sebagai upaya menarik minat konsumen.
3. Sebaiknya Pihak Tegep Boots mampu untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang ada di perusahaan agar konsumen merasa puas berbelanja di toko Tegep Boots.

Saran untuk penelitan lebih lanjut :

1. Dilakukannya penelitian dengan metode AIDA untuk meningkatkan promosi sepatu Tegep Boots.