

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Atribut yang dianggap penting oleh konsumen Toko Mas Naga adalah sebagai berikut:

- Produk yang ditawarkan memiliki bentuk yang bervariasi.
- Toko Mas Naga memiliki suasana yang nyaman untuk berbelanja.
- Harga produk yang ditawarkan bersaing.
- Toko Mas Naga memiliki peralatan yang modern (contoh: timbangan digital, alat ukur, dll).
- Produk yang sudah dibeli konsumen memiliki nilai jual yang baik.
- Harga produk yang ditawarkan terjangkau.
- Produk yang mengalami kerusakan dapat dengan mudah untuk diperbaiki.
- Pelayan Toko Mas Naga mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh konsumen (contoh: keluhan konsumen, tentang produk, dll).
- Proses pembelian produk di Toko Mas Naga mudah dilakukan.
- Produk yang ditawarkan memiliki bentuk dan kualitas bahan dasar yang baik.
- Pelayan Toko Mas Naga melayani konsumen dengan baik.
- Pelayan Toko Mas Naga tidak membedakan perlakuan kepada setiap konsumen.
- Proses pemesanan produk di Toko Mas Naga terperinci dan lengkap (contoh: jenis produk, ukuran produk, berat produk, dll).
- Proses penjualan produk di Toko Mas Naga mudah dilakukan.

- Produk yang ditawarkan mempunyai garansi.
- Biaya reparasi produk terjangkau.
- Produk yang ditawarkan memiliki ukuran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- Produk yang ditawarkan memiliki ukuran berat yang tepat (ukuran berat yang sebenarnya sesuai dengan ukuran berat di label).
- Pelayan Toko Mas Naga memberikan beberapa pilihan atas keinginan konsumen (contoh: macam-macam kalung, dll).
- Produk yang sudah dibeli konsumen dapat dengan mudah untuk dijual kembali.

2. Atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh pihak Toko Mas Naga dengan berdasarkan *Importance-Performance Analysis*, adalah sebagai berikut:

- Produk yang ditawarkan memiliki bentuk yang bervariasi.
- Produk yang ditawarkan mempunyai garansi.
- Produk yang sudah dibeli konsumen memiliki nilai jual yang baik.
- Produk yang ditawarkan memiliki ukuran berat yang tepat (ukuran berat yang sebenarnya sesuai dengan ukuran berat di label).
- Biaya reparasi produk terjangkau
- Pelayan Toko Mas Naga mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh konsumen (contoh: keluhan konsumen, tentang produk, dll).
- Pelayan Toko Mas Naga memberikan beberapa pilihan atas keinginan konsumen (contoh: macam-macam kalung, dll).
- Proses penjualan produk di Toko Mas Naga mudah di lakukan.
- Toko Mas Naga memiliki peralatan yang modern (contoh: timbangan digital, alat ukur, dll).

3. Usulan yang baik untuk pihak Toko Mas Naga dengan berdasarkan *Importance-Performance Analysis*, dan *Segmenting, Targeting, dan positioning*, adalah sebagai berikut:

1. *Product*

- Produk yang disediakan sebaiknya lebih banyak untuk wanita, dengan memiliki model dan bentuk produk yang bervariasi dan juga mengikuti perkembangan trend.
- Produk yang dijual sebaiknya lebih banyak disediakan emas dengan kadar emas sebesar 75% (18 karat) dan 85% (20 karat), dengan jenis emas kuning. Hal ini dikarenakan banyaknya konsumen yang menginginkan emas dengan kadar dan jenis emas tersebut.
- Produk yang dijual memiliki ukuran berat yang tepat sesuai dengan berat yang tertera pada label, sehingga tidak mengecewakan konsumen dan dapat dipercaya oleh konsumen.
- Produk yang dijual sebaiknya memiliki kualitas bahan dasar yang baik, sehingga produk yang sudah dibeli konsumen masih memiliki nilai jual yang baik.
- Produk emas yang dijual pada Toko Mas Naga sebaiknya memiliki garansi dari toko. Bila produk yang dibeli dalam waktu 3 hari mengalami kerusakan (Produk patah), dapat dijual kembali tanpa dikenai pengurangan harga, atau dapat diperbaiki dengan gratis. Sehingga pembeli tidak merasa kecewa apabila baru saja membeli emas, ternyata produknya rusak, dan terpaksa harus dijual kembali dengan potongan harga atau diperbaiki dengan membayar biaya reparasi.

2. Price

- Produk yang dijual sebaiknya kebanyakan memiliki rata-rata harga antara Rp. 200.000,- s/d Rp. 1.000.000,-, namun tidak menutup kemungkinan untuk disediakan produk dengan harga yang lebih murah ataupun lebih mahal. Selain itu juga produk yang disediakan memiliki harga yang bersaing dengan toko-toko emas yang lainnya.
- Biaya untuk memperbaiki produk yang rusak lebih diturunkan lagi. Sebaiknya bila produk yang baru dibeli dalam jangka waktu 1 minggu dan mengalami kerusakan, biaya untuk memperbaiki dapat dihilangkan.
- Konsumen yang sering berkunjung (>3 kali/bulan) dan berbelanja ke Toko Mas Naga, sebaiknya diberi service gratis (Seperti: cuci emas gratis) . Hal ini dapat menyebabkan konsumen merasa senang dan kembali lagi untuk berbelanja.

3. People

- Pihak Toko Mas Naga sebaiknya melayani konsumen dengan lebih baik lagi, dan juga menerapkan prinsip bahwa “Pembeli adalah raja”, maka harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Selain itu juga melakukan koreksi pada semua karyawannya, sehingga dapat mengetahui apa saja keinginan konsumen dan pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan masih perlu untuk diperbaiki lagi.
- Bila terdapat produk baru yang dijual, pihak Toko Mas Naga sebaiknya memberi tahu karyawannya, sehingga mengetahui produk-produk apa saja yang dijualnya dan juga mengetahui produk-produk yang diinginkan oleh konsumen.

4. *Process*

- Proses pembayaran di Toko Mas Naga sebaiknya dilengkapi dengan menggunakan kartu kredit. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah konsumen dilakukan dalam membayar. Sehingga konsumen tidak perlu membawa uang dalam jumlah yang banyak, cukup membawa kartu kredit.
- Pemesanan produk di Toko Mas Naga sebaiknya lebih terperinci, dan lebih lengkap lagi. Misalnya jenis emas, ukuran, berat, kadar, gambaran dari bentuk yang diinginkan, dll. Sehingga produk yang dipesan akan sesuai dengan keinginan konsumen.

5. *Physical Evidence*

- Toko Mas Naga sebaiknya mengganti peralatan emas yang sudah ada dengan peralatan yang lebih baik lagi. Misalnya alat untuk menimbang emas, yang tadinya menggunakan timbangan digital yang masih manual diganti dengan menggunakan timbangan yang digital sehingga lebih dapat lebih baik. Selain itu juga, alat untuk mengukur cincin sebaiknya menggunakan alat ukur yang lebih tepat ukurannya. Dengan adanya peralatan yang lebih baik dan tepat didalam melakukan pengukuran akan membuat konsumen menjadi lebih puas akan kinerja dari Toko Mas Naga.
- Desain ruangan dari Toko Mas Naga sebaiknya diperbaiki lagi, mulai dari warna cat yang tadinya berwarna putih, diperbaharui lagi warnanya menjadi lebih sesuai dengan kriteria dari emas yaitu elegan. Selain itu juga penataan ruang yang disesuaikan sehingga dapat membuat konsumen menjadi lebih merasa nyaman pada saat berkunjung ke Toko Mas Naga.

- Penataan pencahayaan, dan warna cahaya, disesuaikan dengan warna emas, etalase dan juga cermin yang terdapat pada Toko Mas Naga sehingga dapat lebih nyaman dilihat dan juga mendukung warna dari emas tersebut sehingga menjadi lebih cerah.
- Peralatan, etalase, tempat tunggu, dan lain sebagainya, sebaiknya dibersihkan setiap hari, sehingga dapat membuat konsumen merasa bersih dan nyaman saat berbelanja.
- Pada tempat tunggu sebaiknya disediakan minuman dan snack gratis, sehingga konsumen dapat lebih nyaman dalam berkunjung dan menunggu.

6.1. Saran

Beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian mengenai persaingan pada toko-toko yang menjual perhiasan emas.
2. Melakukan penelitian lebih mendalam mengenai krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia dan pengaruhnya terhadap penjualan emas.
3. Atribut yang terbuang dari uji Cochran dan memiliki nilai persentase jawaban “penting” yang tinggi (lebih dari 50%), sebaiknya dimasukkan menjadi atribut yang ditanyakan dalam kuesioner penelitian.