

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Faktor-faktor Penting yang Menjadi Pertimbangan Konsumen Ketika Memilih Toko yang Menjual Perabotan Rumah Tangga

Dapat diketahui dari hasil penelitian yang diperoleh faktor-faktor penting yang menjadi pertimbangan konsumen ketika memilih toko yang menjual perabotan rumah tangga adalah:

- Harga produk yang terjangkau
- Kebersihan toko
- Pegawai mengetahui dengan baik produk-produk yang dijual
- Ketepatan jam operasional toko
- Ketepatan kasir dalam transaksi pembayaran
- Pegawai mengangkat barang ke kendaraan
- Produk dalam keadaan bersih
- Ketanggapan pihak toko dalam melayani keinginan konsumen
- Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen
- Kecepatan kasir dalam transaksi pembayaran
- Produk dalam keadaan tidak cacat
- Tersedia berbagai pilihan merk untuk setiap jenis produk
- Kelengkapan produk yang dijual
- Penataan produk yang rapi
- Kemudahan dalam transportasi

6.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Toko Berkah

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Berkah adalah sebagai berikut :

Tabel 6.1
Tingkat Kepuasan Konsumen

Variabel	% Tingkat Kepuasan	Ket
Harga produk yang terjangkau	77.08	Puas
Kebersihan toko	64.58	Tdk Puas
Pegawai mengetahui dengan baik produk-produk yang dijual	80.63	Puas
Ketepatan jam operasional toko	72.29	Tdk Puas
Tersedianya jasa antar (delivery service)	75.63	Puas
Ketepatan kasir dalam transaksi pembayaran	84.58	Puas
Pegawai mengangkat barang ke kendaraan	75.83	Puas
Produk (barang) dalam keadaan bersih	73.75	Tdk Puas
Ketanggapan pihak toko dalam melayani keinginan konsumen	73.33	Tdk Puas
Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen	67.71	Tdk Puas
Kecepatan kasir dalam transaksi pembayaran	73.33	Tdk Puas
Keramahan pihak toko dalam pelayanan	73.13	Tdk Puas
Produk (barang) dalam keadaan tidak cacat	75.63	Puas
Tersedia berbagai pilihan merk untuk setiap jenis produk (barang)	75.00	Puas
Kelengkapan produk (barang) yang dijual	77.29	Puas
Sirkulasi udara yang baik (tidak pengap)	75.00	Puas
Penataan produk yang rapi	60.63	Tdk Puas
Kemudahan dalam transportasi (banyak dilalui angkutan umum)	81.25	Puas

6.1.3 Target Pasar Toko Berkah Untuk Meningkatkan Volume Penjualan

Target pasar yang harus diutamakan oleh toko Berkah agar volume penjualannya dapat meningkat adalah wanita dengan usia 41-50 tahun, pekerjaannya adalah sebagai ibu rumah tangga dengan penghasilan per bulan adalah sebesar Rp. 750.000-Rp 1.000.000, dan bertempat tinggal di daerah Sukabumi Selatan.

6.1.4 Posisi Toko Berkah Dibandingkan dengan Para Pesaingnya

Posisi toko Berkah dibandingkan dengan para pesaingnya jika dilihat dari tiap variabel yang dianggap penting oleh konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 6.2
Peringkat berdasarkan metode CA

Variabel	Ranking		
	Berkah	Abun	Umum
Harga produk yang terjangkau	1	2	3
Kebersihan toko	2	3	1
Pegawai mengetahui dengan baik produk-produk yang dijual	2	1	3
Ketepatan jam operasional toko	1	3	2
Tersedianya jasa antar (<i>delivery service</i>)	3	1	2
Ketepatan kasir dalam transaksi pembayaran	1	2	3
Pegawai mengangkat barang ke kendaraan	3	1	2
Produk (barang) dalam keadaan bersih	3	1	2
Ketanggapan pihak toko dalam melayani keinginan konsumen	1	2	3
Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen	3	2	1
Kecepatan kasir dalam transaksi pembayaran	3	1	2
Keramahan pihak toko dalam pelayanan	1	3	2
Produk (barang) dalam keadaan tidak cacat	3	1	2
Tersedia berbagai pilihan <i>merk</i> untuk setiap jenis produk (barang)	1	3	2
Kelengkapan produk (barang) yang dijual	1	3	2
Sirkulasi udara yang baik (tidak pengap)	3	2	1
Penataan produk yang rapi	3	1	2
Kemudahan dalam transportasi (banyak dilalui angkutan umum)	3	2	1

6.1.5 Upaya atau Strategi Pemasaran yang Tepat yang Harus Dilakukan Oleh Toko Berkah Untuk Memuaskan Konsumen dan Memenangkan Persaingan

1. Prioritas pertama

- **Penataan produk yang rapi**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko dapat mengatur ulang letak dari produk-produk yang dipajang di toko. Selain itu, karena adanya keterbatasan ruang untuk menampilkan semua jenis produk, maka pemilik toko dapat menampilkan foto atau gambar dari produk tersebut. Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar konsumen yang datang ke toko Berkah membeli produk untuk dijual kembali atau kata

lain adalah sebagai pedagang. Seorang pedagang tentu ingin memilih produk-produk apa saja yang sekiranya dapat memberikan keuntungan baginya atau mencari produk-produk baru yang belum disediakan di toko nya sendiri. Oleh sebab itu penyusunan produk-produk di toko Berkah harus dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga para pembeli dapat melihat atau memilih semua jenis produk yang disediakan oleh toko Berkah.

- **Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko dapat merancang atau memperbaiki sistem informasi yang telah ada, misalnya dapat menggunakan sistem komputer. Selain itu penataan produk di gudang juga harus ditata dengan baik agar tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mencari dan mengambil produk yang diinginkan oleh konsumen. Untuk mengantisipasi lamanya waktu pelayanan yang dikarenakan banyaknya konsumen yang datang pada waktu yang bersamaan, pemilik toko dapat menyediakan kursi tunggu untuk konsumen dimana sebagian besar konsumen adalah wanita yang berumur 41-50 tahun.

- **Kecepatan kasir dalam transaksi pembayaran**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko dapat merancang atau memperbaiki sistem informasi yang telah ada dengan menggunakan sistem komputer, sehingga transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

- **Produk dalam keadaan bersih**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko harus menata dengan baik produk-produk yang diletakkan di gudang, dan juga melakukan pengecekan rutin setiap 3 hari untuk memeriksa keadaan produk tersebut. Jika produk tersebut kotor, maka pihak toko harus melakukan pembersihan, agar produk yang kotor tersebut tidak sampai ke tangan konsumen, mengingat sebagian besar konsumen adalah wanita dimana dalam jika berbelanja tentu lebih selektif dalam memilih barang tentunya ingin mendapatkan barang yang dalam kondisi bersih.

2. Prioritas kedua

- **Produk dalam keadaan tidak cacat**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko harus menata dengan baik produk-produk yang diletakkan di gudang, dan juga melakukan pengecekan rutin untuk memeriksa keadaan produk tersebut. Selain itu pihak toko harus lebih selektif dalam memilih *supplier* dan pemilik toko harus mengawasi dan mengecek keadaan barang pada saat barang tersebut sampai di gudang dari tangan *supplier*. Jika terdapat produk cacat, pihak toko dapat mengembalikan produk tersebut ke *supplier* yang bersangkutan.

- **Pegawai mengangkat barang ke kendaraan**

Untuk menangani masalah ini, pemilik toko harus meningkatkan kepada pegawainya agar lebih tanggap untuk membantu konsumen mengangkat barang ke kendaraan yang digunakan oleh konsumen. Pegawai harus dengan tanggap membantu konsumen, tanpa harus diminta terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil kuesioner dimana sebagian besar konsumen dari toko Berkah adalah wanita berumur 41-50 tahun dan juga banyak konsumen yang bertujuan membeli untuk dijual kembali sehingga barang yang dibeli pun jumlahnya banyak dan tentunya membutuhkan bantuan untuk mengangkat barang tersebut. Oleh karena itu pemilik toko harus menekankan dan mengingatkan kepada para pegawainya agar tanggap dalam membantu konsumen, tanpa harus diminta terlebih dahulu.

- **Kemudahan dalam transportasi**

Untuk variabel ini, pihak toko tidak dapat melakukan perbaikan karena toko tersebut sudah berdiri dan tidak mungkin untuk dipindahkan, tetapi dapat dijadikan bahan pertimbangan ketika akan mendirikan cabang untuk memperluas wilayah pemasaran. Hal ini mengingat bahwa adanya keinginan dari pemilik toko untuk mendirikan toko baru.

3. Prioritas ketiga

- **Kebersihan toko**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko dapat menyediakan kesetan kaki di depan pintu masuk dan juga ada pengantian kesetan kaki jika kesetan kaki tersebut telah kotor, selain itu juga dapat dilakukan pembersihan secara berkala yang diawasi oleh mandor atau pemilik toko.

4. Prioritas keempat

- **Pegawai mengetahui dengan baik produk-produk yang dijual**

Pegawai terkadang mengalami kesulitan dikarenakan produk-produk yang dicari oleh konsumen merupakan jenis produk yang baru dibeli oleh pemilik toko sehingga pegawai kurang mengerti mengenai produk baru tersebut. Untuk mengantisipasi hal ini, dapat dilakukan pengenalan terhadap produk baru kepada pegawai.

Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar konsumen yang datang ke toko Berkah adalah konsumen yang berpendapatan per bulan sebesar Rp.750.000,- sampai Rp.1.000.000,- dimana dapat digolongkan ke dalam golongan menengah bawah. Oleh sebab itu, usulan yang dapat diberikan adalah toko Berkah sebaiknya menyediakan merek-merek produk yang harganya tergolong ke dalam golongan menengah bawah dan juga sebagian besar produk-produk yang dipilih untuk dijual adalah produk-produk yang tidak mahal (\leq Rp.500.000,-) mengingat sebagian besar konsumen mengeluarkan uang untuk 1 kali berbelanja di toko Berkah adalah sebesar Rp.300.000,- sampai Rp.500.000,-. Selain menggunakan data kuesioner, pemilik juga dapat menanyakan kepada pegawai mengenai produk-produk yang paling laris dan paling banyak dicari oleh konsumen.

5. Prioritas kelima

- **Ketepatan jam operasional toko**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko dapat harus sebisa mungkin tidak telat untuk membuka toko, dan juga pemilik toko harus menegaskan kepada pegawainya agar datang lebih cepat dibandingkan dengan jam operasional toko, agar konsumen tidak perlu menunggu untuk berbelanja di toko ini.

- **Ketanggapan pihak toko dalam melayani keinginan konsumen**

Untuk menangani masalah ini, pihak toko harus selalu tanggap terhadap semua konsumen yang datang dan juga pihak toko harus memperbaiki sistem informasi yang ada, agar konsumen dapat dilayani dengan baik tanpa harus menunggu terlalu lama karena sebagian besar konsumen adalah wanita yang tentunya lebih selektif sehingga pihak toko harus sebaik mungkin dalam hal melayani konsumen agar konsumen merasa dihormati.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan, penulis memberikan saran yang berguna untuk toko Berkah, antara lain :

- Melakukan penelitian lanjutan untuk menguji apakah terdapat perbedaan antara faktor-faktor penting bagi pembeli yang membeli untuk dipakai sendiri dan pembeli yang membeli dengan tujuan untuk dijual kembali, karena ada kemungkinan bahwa faktor yang dipentingkan bagi kedua jenis konsumen tersebut berbeda.
- Melakukan penelitian lanjutan untuk membahas mengenai tata letak toko atau sistem informasi dari toko Berkah.