

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Perilaku yang biasa dilakukan oleh konsumen Toserba Griya Margahayu berdasarkan roda analisis konsumen:
  - Tujuan berbelanja tidak sekalian untuk rekreasi sebanyak 79.17% responden
  - Bayar dengan cara cash sebanyak 79.17% responden
  - Berbelanja >4 kali dalam 1 bulan sebanyak 49.17% responden
  - Lamanya berbelanja 30-60 menit sebanyak 72.5% responden
  - Berbelanja dengan keluarga sebanyak 45.83% responden
  - Langsung mengunjungi *counter* barang yang akan dibeli sebanyak 56.67% responden
  - Barang yang sering dibeli oleh konsumen adalah barang keperluan sehari-hari sebanyak 25.48% responden
  - Menggunakan motor pada saat berbelanja sebanyak 47.5% responden
  - Menggunakan keranjang pada saat berbelanja sebanyak 82.5% responden
  - Merekomendasikan Griya sebagai tempat belanja sebanyak 92.5% responden
  - Biasa berbelanja pada pukul 15.00-18.00 sebanyak 36.67% responden
  - Banyaknya uang yang dikeluarkan setiap kali berbelanja Rp 100.000 - Rp 200.000 sebanyak 41.67% responden
  - Selalu berbelanja di Toserba Griya Margahayu sebanyak 76.67% responden
  - Super Indo Metro tempat belanja selain Griya sebanyak 39.17% responden

2. Faktor atau atribut jasa yang dianggap penting oleh konsumen Toserba Griya Margahayu adalah :

- Ketanggapan karyawan Toserba dalam menanggapi kebutuhan konsumen
- Pengemasan barang sesuai kategori (cth: makanan&bkn makanan)
- Kejelasan keterangan penempatan produk
- Keamanan di area parkir
- Kejelasan letak display label harga
- Variasi harga antara produk sejenis
- Iklan mengenai event dan promosi di TV dan Radio
- Keramahan karyawan Toserba dalam melayani konsumen
- Alternatif pembayaran (cash, kartu kredit, kartu debit)
- Kecepatan proses pembayaran
- Kecepatan proses penitipan barang
- Kecepatan proses pengambilan barang dari tempat penitipan
- Luas gang antar rak memadai
- Ketersediaan tempat penitipan barang
- Kebersihan WC
- Fasilitas ATM di lingkungan Toserba
- Kesejukan temperatur ditempat perbelanjaan

3. Faktor atau atribut utama yang perlu diperbaiki oleh Toserba Griya Margahayu adalah :

- Ketanggapan karyawan Toserba dalam menanggapi kebutuhan konsumen
- Pengemasan barang sesuai kategori (cth: makanan&bkn makanan)
- Keamanan di area parkir
- Kejelasan letak display label harga
- Kejelasan keterangan penempatan produk

Faktor atau atribut utama yang perlu dipertahankan oleh Toserba Griya Margahayu adalah :

- Variasi jenis produk
  - Kemasan produk baik (tidak kotor, tidak penyok)
  - Produk tidak kadaluarsa
  - Kesesuaian harga dengan kondisi produk
  - Kemudahan menemukan lokasi Toserba
  - Kemudahan akses lokasi
  - Kesiapan karyawan saat pelanggan membutuhkan
  - Pengetahuan karyawan akan produk
  - Kebersihan Toserba
  - Keamanan di area perbelanjaan
  - Pencahayaan di Toserba
  - Kerapian produk yang ditata
  - Kualitas produk yang ditawarkan
  - Harga yang lebih murah dibandingkan Toserba lain
4. Usulan strategi untuk Toserba Griya Margahayu:
- Untuk meningkatkan pelayanan maka Pihak Toserba perlu mengadakan training pada karyawan baru yang akan bekerja agar karyawan tersebut ramah, sopan, tanggap saat pelanggan membutuhkan dan lain sebagainya agar dapat menarik pembeli.
  - Sebaiknya pihak Toserba lebih mempercayakan area parkirnya kepada agen khusus seperti Sun Parking dan mempekerjakan satpam khusus untuk menjaga area parkir, bekerja sama dengan ruko-ruko lain untuk melakukan hal ini.
  - Memperbesar ukuran kertas dan ukuran huruf untuk label harga, dan hanya menuliskan nama produk dan harga barang agar lebih terbaca oleh konsumen.
  - Toserba Griya Margahayu memasang rangkuman keterangan produk di depan pintu masuk. Produk apa saja yang ada di lantai 1 dan produk

apa saja yang ada di lantai 2, untuk memudahkan konsumen dalam mencari barang yang dibutuhkan.

- Toserba Griya Margahayu menyediakan barang-barang yang sering dicari oleh konsumen untuk melengkapi variasi jenis produk yang dibutuhkan oleh konsumen. Terutama barang-barang kebutuhan sehari-hari karena berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner bagian 2 atribut ke 19, sebesar 25.48% mayoritas konsumen membeli barang-barang keperluan sehari-hari.
- Pihak Toserba lebih teliti dalam menerima barang dari supplier. Sehingga apabila ada barang dengan kondisi yang tidak baik dapat ditukar dengan barang yang lebih baik, dan juga pihak Toserba harus mengangkut barang ke gudang dan menyimpan barang di dalam gudang dengan baik.
- Pihak Toserba Griya harus teliti dalam melihat tanggal kadaluarsa produk yang akan dijual, agar tidak menjual produk yang telah kadaluarsa kepada konsumen. Karena hal ini dapat menyebabkan konsumen menjadi kecewa terhadap Toserba Griya Margahayu.
- Sebaiknya Toserba Griya Margahayu memberikan promosi seperti potongan harga apabila konsumen mendapatkan produk dengan kondisi tidak baik. Sebagai bentuk pelayanan kepada konsumen yang menjamin kualitas kondisi produk yang diterima konsumen.
- Untuk memudahkan lokasi Toserba Griya Margahayu, sebaiknya dipasang reklame ditempat-tempat yang banyak dilalui oleh masyarakat disekitar Toserba Griya Margahayu untuk memudahkan konsumen yang belum pernah mengunjungi Toserba Griya Margahayu untuk menemukan lokasi.
- Pihak Toserba harus sangat menjaga kebersihan di area Toserba. Karena *cleaning service* di setiap Toserba Griya merupakan karyawan *outsourcing*, apabila kebersihan di area Toserba kurang memuaskan maka pihak Toserba dapat memperingatkan karyawan tersebut dan

apabila masih berlanjut maka sebaiknya segera laporkan ke pihak *cleaning service*.

- Pihak Toserba Griya Margahayu harus selalu mengingatkan satpam yang bekerja untuk selalu memperhatikan keamanan di area perbelanjaan, dan jika perlu dipasang CCTV agar keamanan di area perbelanjaan lebih terjaga.
- Jika pencahayaan di Toserba Griya Margahayu kurang baik, maka pihak Toserba dapat mengganti lampu yang dipakai dengan ukuran watt yang lebih besar. Terutama pada pukul 15.00-18.00 pihak Toserba harus memperhatikan faktor pencahayaan, karena konsumen banyak yang berbelanja pada jam tersebut dan hari sudah mulai gelap.
- Karyawan harus selalu memperhatikan kerapian produk, jika ada produk-produk yang kurang tertata dengan rapi maka karyawan dengan segera harus membereskannya. Terutama pada pukul 15.00-18.00 karena konsumen banyak yang berbelanja pada jam tersebut.
- Yang perlu diperhatikan oleh pihak Toserba adalah ketersediaan barang yang dibutuhkan konsumen dan harga yang lebih murah dibandingkan toserba lain. Pihak Toserba tidak perlu terlalu memperhatikan kemenarikan dekorasi Toserba.
- Karena mayoritas konsumen di Toserba Griya Margahayu berbelanja pada pukul 15.00-18.00 sebaiknya pihak Toserba melakukan promosi pada jam-jam yang sepi pengunjung yaitu pukul 12.00-15.00. Agar Toserba Griya Margahayu selalu ramai dikunjungi pengunjung.
- Karena mayoritas konsumen di Toserba Griya Margahayu menggunakan kendaraan motor dalam berbelanja, maka pihak Toserba perlu memperbaiki hal ini dengan cara memperluas parkir motor bagi pengunjung Toserba.

## **6.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya, yaitu diantaranya :

1. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan analisis mengenai persaingan Toserba Griya Margahayu dengan para pesaingnya.