

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

❖ Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Toserba GRIYA Setiabudhi

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa dari 29 pernyataan terdapat 25 pernyataan yang tidak memuaskan konsumen. Di bawah ini merupakan 25 pernyataan yang tidak memuaskan konsumen:

1. Variabel 1 (ketersediaan *trolley* memadai)
2. Variabel 2 (ketersediaan keranjang memadai)
3. Variabel 4 (kelengkapan label harga pada rak)
4. Variabel 7 (kerapihan penyusunan rak dalam *supermarket*)
5. Variabel 8 (kerapihan penyusunan barang pada rak)
6. Variabel 9 (kebersihan *supermarket*)
7. Variabel 10 (kejelasan struk belanja)
8. Variabel 13 (kesesuaian harga suatu produk dengan harga pasar)
9. Variabel 14 (kelengkapan produk jenis buah dan sayuran)
10. Variabel 15 (kelengkapan produk daging segar)
11. Variabel 16 (kelengkapan produk alat mandi & kecantikan)
12. Variabel 17 (kelengkapan produk peralatan rumah tangga)
13. Variabel 18 (kelengkapan produk makanan & minuman)
14. Variabel 19 (kesegaran produk *fresh food*)
15. Variabel 20 (keragaman merk tiap produk)
16. Variabel 22 (kesesuaian harga pada rak dengan harga pada kasir)
17. Variabel 23 (kesesuaian informasi dalam brosur dengan kenyataan)
18. Variabel 24 (keleluasaan gang antar rak)
19. Variabel 26 (kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan)
20. Variabel 31 (keamanan penitipan barang)

21. Variabel 32 (ketersediaan garansi untuk barang elektronik)
22. Variabel 33 (rentang masa kadaluarsa barang yang dijual)
23. Variabel 34 (kejujuran informasi yang diberikan)
24. Variabel 36 (ketersediaan sarana parkir yang memadai)
25. Variabel 38 (kecepatan pegawai dalam membantu/menolong pelanggan)

❖ Perbandingan Toserba GRIYA Setiabudhi dengan pesaingnya

Berdasarkan hasil dari matriks persaingan dapat diketahui perbandingan kinerja Toserba GRIYA Setiabudhi dengan pesaingnya. Di bawah ini merupakan pernyataan-pernyataan yang menunjukkan Toserba GRIYA Setiabudhi berada di posisi tertinggal, bersaing, dan unggul:

- Posisi tertinggal
 1. Variabel 2 (ketersediaan keranjang memadai)
 2. Variabel 7 (kerapihan penyusunan rak dalam supermarket)
 3. Variabel 9 (kebersihan supermarket)
 4. Variabel 14 (kelengkapan produk jenis buah dan sayuran)
 5. Variabel 15 (kelengkapan produk daging segar (ayam, sapi, ikan, dll))
 6. Variabel 16 (kelengkapan produk alat mandi & kecantikan (kosmetik, dll.))
 7. Variabel 18 (kelengkapan produk makanan & minuman)
 8. Variabel 20 (keragaman merk tiap produk)
 9. Variabel 24 (keleluasaan gang antar rak)
- Posisi bersaing
 1. Variabel 1 (ketersediaan trolley memadai)
 2. Variabel 4 (kelengkapan label harga pada rak (tiap produk))
 3. Variabel 8 (kerapihan penyusunan barang pada rak)
 4. Variabel 10 (kejelasan struk belanja)
 5. Variabel 13 (kesesuaian harga suatu produk dengan harga pasar)
 6. Variabel 17 (kelengkapan produk peralatan rumah tangga)
 7. Variabel 19 (kesegaran produk fresh food (buah, sayur, daging, dll))
 8. Variabel 21 (kemudahan transaksi pembayaran)

9. Variabel 22 (kesesuaian harga pada rak dengan harga pada kasir)
 10. Variabel 26 (kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan)
 11. Variabel 27 (ketersediaan potongan harga)
 12. Variabel 31 (keamanan penitipan barang)
 13. Variabel 32 (ketersediaan garansi untuk barang elektronik (magic jar, blender, dll))
 14. Variabel 33 (rentang masa kadaluarsa barang yang dijual)
 15. Variabel 34 (kejujuran informasi yang diberikan)
 16. Variabel 35 (ketersediaan pusat informasi)
 17. Variabel 36 (ketersediaan sarana parkir yang memadai)
 18. Variabel 37 (ketersediaan kotak saran)
 19. Variabel 38 (kecepatan pegawai dalam membantu/menolong pelanggan)
- Posisi unggul
 1. Variabel 23 (kesesuaian informasi dalam brosur dengan kenyataan)

❖ Usulan terhadap Toserba GRIYA Setiabudhi

Di bawah ini merupakan usulan-usulan yang diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen terhadap Toserba GRIYA Setiabudhi:

➤ **Prioritas I**

1. Melaksanakan survey pasar untuk mengetahui jenis/ragam dari tiap kategori produk yang diinginkan oleh konsumen.

➤ **Prioritas II**

2. Melakukan perputaran barang yang dipajang untuk produk peralatan rumah tangga.
3. Menggunakan papan petunjuk/pengumuman parkir khusus pelanggan Toserba GRIYA.
4. Memanfaatkan sarana parkir ruko lain yang dekat dengan Toserba GRIYA.

➤ Prioritas III

5. Pramuniaga dapat menjaga dan melakukan pembersihan secara cepat tanggap di area yang mudah atau cepat kotor.
6. Melakukan perhitungan atau menentukan kapasitas maksimum pengunjung Toserba GRIYA Setiabudhi agar dapat mengetahui jumlah keranjang atau *trolley* yang dibutuhkan.
7. Jumlah keranjang dan *trolley* harus seimbang dengan nilai perbandingan yang tepat, berdasarkan perhitungan kapasitas maksimum pengunjung.
8. Menentukan jumlah tumpukan maksimum keranjang pada kasir agar tidak terjadi kekurangan keranjang yang tersedia.
9. Melakukan pengawasan terhadap keranjang yang tidak terpakai yang berada di dalam toko.
10. Melakukan peremajaan kembali keranjang dan *trolley* yang rusak atau tidak layak pakai oleh pihak teknisi dan melakukan perawatan secara berkala.

➤ Prioritas IV

11. Menugaskan pramuniaga atau memanfaatkan jasa juru parkir dan pihak keamanan untuk membawa/mengambil *trolley* yang berada di area parkir.
12. Melakukan pemeriksaan kelengkapan label harga secara berkala.
13. Melakukan pemeriksaan kelengkapan label harga secara berkala dan *cross-check* harga secara rutin.
14. Laporan yang diberikan oleh pramuniaga hendaknya segera ditinjau, dan jika terdapat masalah sebaiknya segera ditanggulangi.
15. Meningkatkan intensitas/kualitas penggunaan tinta pada mesin cetak struk, agar informasi yang ada dalam struk belanja mudah terbaca.
16. Membuat/menempel poster mengenai penjelasan format struk belanja di area pintu keluar.
17. Melakukan *event* khusus untuk mengolah produk *fresh food*.
18. Memperhatikan tanggal manufaktur, yaitu ketika menyajikan suatu produk tidak terlampaui jauh dari tanggal manufaktur.

19. Untuk produk-produk yang sudah mendekati masa kadaluarsa, sebaiknya menawarkan paket pembelian atau potongan harga.
20. Memberikan pelatihan khusus mengenai penanganan pelanggan kepada calon pegawai baru (*trainee*) yang sedang dalam masa percobaan.
21. Memberi penghargaan khusus kepada pegawai teladan berdasarkan penilaian supervisor, namun tetap secara objektif, yaitu berdasar nilai-nilai tertentu.
22. Loker penitipan barang sebaiknya menggunakan kaca acrylic tembus pandang agar dapat meningkatkan keamanan penitipan barang.
23. Meningkatkan kedisiplinan pihak keamanan terhadap tugas dan wewenang yang dimilikinya (tidak merangkap sebagai pelayanan pelanggan secara langsung).
24. Memaparkan secara jelas mengenai syarat dan ketentuan akan suatu promosi atau *event* yang diselenggarakan agar konsumen dapat mengerti.

➤ **Prioritas V**

25. Melakukan survey pasar terhadap harga jual suatu produk, baik dari tiap kompetitor maupun toko-toko kecil (warung atau *minimarket*) di sekitar Toserba GRIYA Setiabudhi secara berkala.
26. Melakukan kerjasama dengan perusahaan pemasok barang-barang elektronik untuk memberikan garansi terhadap barang-barang elektronik yang belum memiliki garansi.
27. Membuat sarana pembayaran baru untuk bertransaksi di Toserba YOGYA & GRIYA, yaitu dengan Kartu Transaksi Prabayar.
28. Menjaga kestabilan konektivitas jaringan terhadap alat/mesin EDC (*Electronic Data Capture*), agar tidak mengganggu proses transaksi pembayaran oleh pihak konsumen.

6.2 Saran

Saran yang diberikan kepada pihak Toserba GRIYA Setiabudhi untuk bertahan atau bahkan mengungguli persaingan *supermarket* adalah dengan menerapkan usulan-usulan yang telah diberikan. Usulan-usulan tersebut merupakan hasil dari penelitian terhadap persaingan supermarket di daerah Setiabudhi, Bandung.