

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis dalam penelitian Tugas Akhir ini, maka didapatkan strategi pemasaran untuk Ecomart :

6.1.1 Yang menjadi kepentingan konsumen dalam berbelanja di minimarket.

Dapat diketahui dari hasil penelitian yang diperoleh faktor – faktor penting yang menjadi pertimbangan konsumen saat memilih minimarket :

- *Product*
 - a. Kelengkapan produk yang ditawarkan
 - b. Kualitas produk yang ditawarkan
 - c. Kondisi produk yang selalu baru
 - d. Ketersediaan produk yang ditawarkan
- *Price*
 - a. Harga yang lebih murah dibandingkan kompetitor
 - b. Kejelasan daftar harga
- *Place*
 - a. Lokasi yang strategis
 - b. Mudah dilihat dari jalan raya
 - c. Dilalui oleh kendaraan umum
- *Promotion*
 - a. Ada diskon pada waktu tertentu
 - b. Terdapat brosur yang dibagikan pada konsumen saat berbelanja
 - c. Adanya hadiah bagi pembelian sejumlah tertentu
- *People*
 - a. Pelayanan kasir yang siap saat melakukan transaksi
 - b. Kesiapan karyawan saat pelanggan membutuhkan
 - c. Keramahan karyawan

- d. Pengetahuan karyawan tentang produk di minimarket tersebut
- *Proses*
 - a. Proses penataan barang yang baik
 - b. Pembungkusan barang yang sesuai dengan banyaknya jumlah belanja
 - c. Ketepatan jam buka dan tutup
 - d. Pemberitahuan pelayan kasir akan adanya promo
- *Physical Evidence*
 - a. Produk ditata dengan rapi dan teratur
 - b. Memiliki etalase yang menarik
 - c. Tersedianya tempat parkir yang memadai
 - d. Kesesuaian lampu penerangan ruangan
 - e. Tersedianya toilet
 - f. Kebersihan tempat berbelanja
 - g. Terdapat keterangan yang jelas untuk klasifikasi produk

6.1.2 Hal – hal yang menjadi kepuasan dan tidak menjadi kepuasan konsumen saat berbelanja di Ecomart.

Tingkat kepuasan konsumen pelayanan yang diberikan oleh minimarket Ecomart adalah sebagai berikut.

- Yang dianggap puas oleh konsumen:
 - a. Kelengkapan produk yang ditawarkan
 - b. Kualitas produk yang ditawarkan
 - c. Kondisi produk yang selalu baru
 - d. Ketersediaan produk yang ditawarkan
 - e. Harga yang lebih murah dibandingkan kompetitor
 - f. Lokasi yang strategis
 - g. Mudah dilihat dari jalan raya
 - h. Ada diskon pada waktu tertentu
 - i. Terdapat brosur yang dibagikan pada konsumen saat berbelanja
 - j. Pelayanan kasir yang siap saat melakukan transaksi

- k. Keramahan karyawan
 - l. Pengetahuan karyawan tentang produk di minimarket tersebut
 - m. Pembungkusan barang yang sesuai dengan banyaknya jumlah belanjaan
 - n. Ketepatan jam buka dan tutup
 - o. Produk ditata dengan rapi dan teratur
 - p. Memiliki etalase yang menarik
 - q. Tersedianya tempat parkir yang memadai
 - r. Kebersihan tempat berbelanja
 - s. Pemberitahuan pelayan kasir akan adanya promo
 - t. Proses penataan barang yang baik
 - u. Pelayanan kasir yang siap saat melakukan transaksi
- Yang dianggap tidak puas oleh konsumen :
- a. Kejelasan daftar harga
 - b. Dilalui oleh kendaraan umum
 - c. Adanya hadiah bagi pembelian sejumlah tertentu
 - d. Kesesuaian lampu penerangan ruangan
 - e. Tersedianya toilet
 - f. Temperatur suhu ruangan yang sejuk
 - g. Terdapat keterangan yang jelas untuk klasifikasi produk

6.1.3 Posisi Minimarket Ecomart Dibandingkan Dengan Pesaingnya

Tabel 6.1
Posisi Ecomart Dengan Pesaing

| No | Atribut | Ranking | | |
|----|--|---------|--------------|--------|
| | | Ecomart | Kencana Lima | Arjuna |
| 1 | Kelengkapan produk yang ditawarkan | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Kualitas produk yang ditawarkan | 1 | 3 | 2 |
| 3 | Kondisi produk yang selalu baru | 1 | 3 | 2 |
| 4 | Ketersediaan produk yang ditawarkan | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Harga yang lebih murah dibandingkan kompetitor | 3 | 1 | 2 |
| 6 | Kejelasan daftar harga | 1 | 3 | 2 |

Tabel 6.1
Posisi Ecomart Dengan Pesaing (Lanjutan)

| No | Atribut | Ranking | | |
|----|---|---------|--------------|--------|
| | | Ecomart | Kencana Lima | Arjuna |
| 7 | Lokasi yang strategis | 2 | 1 | 3 |
| 8 | Mudah dilihat dari jalan raya | 1 | 3 | 2 |
| 9 | Dilalui oleh kendaraan umum | 2 | 3 | 1 |
| 10 | Ada diskon pada waktu tertentu | 1 | 3 | 2 |
| 11 | Terdapat brosur yang dibagikan pada konsumen saat berbelanja | 1 | 2 | 3 |
| 12 | Adanya hadiah bagi pembelian sejumlah tertentu | 2 | 1 | 3 |
| 13 | Pelayanan kasir yang siap saat melakukan transaksi | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Kesiapan karyawan saat pelanggan membutuhkan | 3 | 2 | 1 |
| 15 | Keramahan karyawan | 2 | 1 | 3 |
| 16 | Pengetahuan karyawan tentang produk di supermarket tersebut | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Proses penataan barang yang baik | 3 | 2 | 1 |
| 18 | Pembungkusan barang yang sesuai dengan banyaknya jumlah belanja | 2 | 3 | 1 |
| 19 | Ketepatan jam buka dan tutup | 1 | 2 | 3 |
| 20 | Pemberitahuan pelayan kasir akan adanya promo | 2 | 3 | 1 |
| 21 | Produk ditata dengan rapi dan teratur | 1 | 3 | 2 |
| 22 | Memiliki etalase yang menarik | 3 | 2 | 1 |
| 23 | Tersedianya tempat parkir yang memadai | 2 | 1 | 3 |
| 24 | Kesesuaian lampu penerangan ruangan | 1 | 2 | 3 |
| 25 | Tersedianya toilet | 3 | 1 | 2 |
| 26 | Kebersihan tempat berbelanja | 3 | 2 | 1 |
| 27 | Temperatur suhu ruangan yang sejuk | 3 | 1 | 2 |

6.1.4 Target Pasar Minimarket Ecomart Untuk Meningkatkan Volume Penjualan

Dari hasil profile konsumen jawaban terbanyak , dapat disimpulkan bahwa target dari minimarket ecomart:

- Wanita (80%)
- Sudah menikah (62%)
- Usianya 24 tahun- 40 tahun (65%)
- Pekerjaannya adalah pegawai swasta dan wiraswasta (77%)
- Penghasilan perbulan Rp 700.000 – Rp 6.000.000 (82%)
- Bertempat tinggal di daerah Kota Baru Parahyangan (94%)
- Frekuensi ke minimarket 1 – 2 kali dalam seminggu (81%)

- Mengetahui keberadaan minimarket dengan cara kebetulan lewat (68%)
- Waktu yang Anda butuhkan saat berbelanja 17.30 -21.30 wib (38%)
Untuk memberikan daya ingat pada benak konsumen maka pihak ecomart akan mencatumkan pada slogan Minimarket “*Terlengkap produknya...asyiik harganya...*”.

6.1.5 Langkah - langkah perbaikan untuk meningkatkan penjualan Minimarket Ecomart:

- Perbaikan ke-1
Pihak Ecomart sebaiknya menyediakan toilet khusus untuk para pengunjung.
- Perbaikan ke- 2
Memajang pemberitahuan klasifikasi produk yang jelas sehingga memudahkan konsumen untuk menemukan produk yang ingin dibelinya.
- Perbaikan ke- 3
Menambah penyejuk ruangan seperti AC.
- Perbaikan ke- 4
Karyawan di *training* untuk lebih cepat dalam melayani pelanggan bertransaksi. Lambatnya pelayanan pegawai dapat menyebabkan panjangnya antrian transaksi dan bagi konsumen yang tidak ingin suka menunggu lama, maka suatu saat kosumen akan pergi ke minimarket yang lain.
Mengatur tata letak produk yang baik.
- Perbaikan ke- 5
Kebersihan Ecomart ini harus ditingkatkan dan memberikan pewangi ruangan. Kebersihan minimarket merupakan sesuatu yang penting karena keadaan fisik dari suatu minimarket adalah yang pertama kali dilihat oleh konsumen.

- Perbaikan ke- 6
Mengganti etalase yang saat ini digunakan, karena etalase yang digunakan saat ini terlalu buram.
- Perbaikan ke- 7
Membina karyawannya lebih cepat dalam melayani pelanggan.
- Perbaikan ke- 8
Produk yang sangat erat hubungannya harus saling berdekatan, sehingga konsumen tidak mengalami kesulitan untuk mencarinya.
- Perbaikan ke- 9
Memberikan harga yang lebih murah dibandingkan competitor atau harga yang sejajar pada jenis – jenis produk tertentu.
- Perbaikan ke- 10
Membuat papan nama *neon box* yang diletakkan pada halaman bagian paling depan Ecomart, diusahakan papan nama bebas dari gangguan pandangan mata, terutama dari pepohonan
- Perbaikan ke- 11
Pemberian hadiah langsung bagi pembelian sejumlah tertentu.
- Perbaikan ke- 12
Pemilik Ecomart disarankan untuk terus membina karyawan-karyawan minimarket untuk tetap ramah, sopan, dan jujur. Selalu memberikan salam kepada pengunjung dan mengucapkan terimakasih apabila pelanggan meninggalkan minimarket.
- Perbaikan ke- 13
Promo yang dilakukan lewat brosur maupun pajangan banyak yang tidak diperhatikan oleh konsumen, maka promo lewat kasir perlu dilakukan karna bisa saja menarik niat konsumen untuk membeli.
- Perbaikan ke- 14
Menyediakan berbagai ukuran plastik sebagai penyimpan barang belanjaan.

- Perbaikan ke- 15
Warna bangunan harus diberi warna yang cerah yang mudah di tangkap oleh mata, sehingga konsumen mengetahui gedung tersebut adalah minimarket.
- Perbaikan ke- 16
Sebaiknya parkir motor dan dan mobil dipisah sehingga mobil yang mau keluar masuk tidak mengalami kesulitan saat parkir maupun keluar.
- Perbaikan ke- 17
Pihak Ecomart harus secepat mungkin mengubah harga pada label bila ada perubahan harga sehingga ada kesesuaian antara harga yang ada di label dengan harga diskon.
- Perbaikan ke- 18
Ecomart harus dapat lebih memperhatikan keadaan penerangan, contohnya apabila ada lampu yang rusak dapat langsung diganti dengan yang baru.

6.2 Saran

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

1. Melakukan penelitian mengenai perilaku konsumen memilih berbelanja di minimarket Ecomart.
2. Melakukan penelitian mengenai pengendalian persediaan produk di minimarket Ecomart.
3. Melakukan penelitian gaya hidup konsumen dan perilaku konsumen.