

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian dapat diketahui faktor-faktor penting yang menjadi bahan pertimbangan konsumen ketika memilih toko yang menjual kue-kue dan minuman.

- ❖ Keragaman kue-kue
- ❖ Keragaman minuman
- ❖ Ketersediaan kue - kue
- ❖ Ketersediaan minuman
- ❖ Kemenarikan kemasan kue
- ❖ Keragaman paket kue (untuk kebutuhan rapat, pesta, seminar, dll)
- ❖ Bentuk kue menarik
- ❖ Keunikan rasa kue
- ❖ Kejelasan tanggal kadaluarsa kue dan minuman
- ❖ Kebersihan kue - kue
- ❖ Letak toko dekat dengan tempat parkir
- ❖ Lokasi toko sering dilewati pengunjung pasar
- ❖ Lokasi toko berada di pinggir jalan raya
- ❖ Harga lebih murah dari pada pesaing
- ❖ Kejelasan harga pada setiap jenis kue dan minuman
- ❖ Besarnya potongan harga apabila membeli dalam jumlah banyak
- ❖ Besarnya diskon menjelang waktu tutup toko
- ❖ Keramahan karyawan pada saat melayani konsumen
- ❖ Kejelasan dalam menerangkan harga dan produk
- ❖ Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- ❖ Ketepatan kasir dalam transaksi pembayaran

- ❖ Kecepatan kasir dalam transaksi pembayaran
- ❖ Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- ❖ Kebersihan toko
- ❖ Penerangan toko yang memadai
- ❖ Keamanan area parkir toko
- ❖ Kejelasan papan nama di depan toko
- ❖ Sirkulasi udara yang baik

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Muntilan adalah sebagai berikut:

Dari hasil yang diperoleh dari pengolahan data pada bab sebelumnya didapatkan hasil tingkat performansi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Muntilan. Berikut hasil ketidakpuasan konsumen terhadap performansi toko Muntilan sebagai berikut :

- ❖ Keragaman kue-kue
- ❖ Ketersediaan minuman
- ❖ Kemenarikan kemasan kue
- ❖ Kebersihan kue – kue
- ❖ Kejelasan harga pada setiap jenis kue dan minuman
- ❖ Keramahan karyawan pada saat melayani konsumen
- ❖ Kejelasan dalam menerangkan harga dan produk
- ❖ Ketepatan kasir dalam transaksi pembayaran
- ❖ Sirkulasi udara yang baik

Berikut hasil kepuasan konsumen terhadap performansi toko Muntilan sebagai berikut:

- ❖ Keragaman minuman
- ❖ Ketersediaan kue – kue
- ❖ Keragaman paket kue (untuk kebutuhan rapat, pesta, seminar, dll)
- ❖ Bentuk kue menarik
- ❖ Keunikan rasa kue
- ❖ Kejelasan tanggal kadaluarsa kue dan minuman
- ❖ Letak toko dekat dengan tempat parkir
- ❖ Lokasi toko sering dilewati pengunjung pasar
- ❖ Lokasi toko berada di pinggir jalan raya
- ❖ Harga lebih murah dari pada pesaing
- ❖ Besarnya potongan harga apabila membeli dalam jumlah banyak

- ❖ Besarnya diskon menjelang waktu tutup toko
- ❖ Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- ❖ Kecepatan kasir dalam transaksi pembayaran
- ❖ Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- ❖ Kebersihan toko
- ❖ Penerangan toko yang memadai
- ❖ Keamanan area parkir toko
- ❖ Kejelasan papan nama di depan toko

3. *Segmentation, Targetting, dan Positioning* toko Muntilan

- *Segementation* : Segementasi pada toko Muntilan dibagi beberapa jenis yaitu jenis kelamin, jenis pekerjaan, pendapatan, umur, frekuensi pendapatan, tujuan membeli kue, jenis-jenis kue, jenis minuman.
- *Targetting* : target pada toko Muntilan mengarah ke wanita dengan pekerjaan ibu rumah tangga yang berpendapatan Rp. 1.500.000 s/d Rp. 2.500.000, tujuan membeli kue untuk dikonsumsi sendiri, pembelian kue terbanyak adalah Lunpia, dan pembelian minuman terbanyak adalah Teh Kotak.
- *Positioning*

Berdasarkan dari kelebihan toko Muntilan, usulan *positioning* untuk toko Muntilan dilihat dari pasar pembeliannya banyak membeli kue Lunpia yang khas dengan bumbu jaman dahulu, letak toko Muntilan berada di tengah kota dengan lapangan sepak bola Siliwangi yang terkenal di Bandung, dan nama toko Muntilan pun mempunyai ciri khas Jawa Tengah, bangunan yang sudah tua dan pesaing tidak mempunyai kue Lunpia yang khas rasanya sehingga diberi slogan “ Pusat Jajanan Kue Belanda Jawa “

4. Posisi Toko Muntilan dibanding dengan pesaing B

Berikut hasil keunggulan toko Muntilan dibanding pesaing B adalah sebagai berikut:

- ❖ Keragaman minuman
- ❖ Ketersediaan kue – kue
- ❖ Ketersediaan minuman
- ❖ Keragaman paket kue (untuk kebutuhan rapat, pesta, seminar, dll)
- ❖ Bentuk kue menarik
- ❖ Letak toko dekat dengan tempat parkir
- ❖ Lokasi toko sering dilewati pengunjung pasar
- ❖ Lokasi toko berada di pinggir jalan raya
- ❖ Harga lebih murah dari pada pesaing
- ❖ Kejelasan harga pada setiap jenis kue dan minuman
- ❖ Besarnya potongan harga apabila membeli dalam jumlah banyak
- ❖ Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- ❖ Ketepatan kasir dalam transaksi pembayaran
- ❖ Kecepatan kasir dalam transaksi pembayaran
- ❖ Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- ❖ Kebersihan toko
- ❖ Penerangan toko yang memadai
- ❖ Keamanan area parkir toko
- ❖ Sirkulasi udara yang baik

Setelah hasil keunggulan toko Muntilan dijabarkan, berikut variabel dimana posisi toko Muntilan tidak unggul dibanding dengan pesaing B sebagai berikut:

- ❖ Keragaman kue-kue
- ❖ Kemenarikan kemasan kue
- ❖ Kejelasan tanggal kadaluarsa kue dan minuman

- ❖ Keunikan rasa kue
- ❖ Kebersihan kue - kue
- ❖ Besarnya diskon menjelang waktu tutup toko
- ❖ Keramahan karyawan pada saat melayani konsumen
- ❖ Kejelasan dalam menerangkan harga dan produk
- ❖ Sirkulasi udara yang baik
- ❖ Harga lebih murah dibanding pesaing

5. Usulan apa yang tepat untuk toko Muntilan sehingga dapat memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan

Setelah melakukan analisis gabungan pada uji hipotesis, *Important Performance Analysis*, serta *Correspondence Analysis* adanya beberapa variabel yang menurut konsumen tidak puas. Sehingga peneliti memberikan usulan untuk memuaskan konsumen dalam berbelanja di toko Muntilan adalah sebagai berikut:

- ❖ Menjalin relasi yang baik dengan pemasok kue agar pemasok mau tetap menyuplai kue ke toko Muntilan.
- ❖ Membuat plastik yang bersablon nama toko
- ❖ Menambah jumlah pegawai
- ❖ Menambahkan kipas angin pada toko
- ❖ Menambah penutup kaca pada etalase kue-kue
- ❖ Menambah variasi kue-kue
- ❖ Mencatat tanggal kadaluarsa pada tiap kue dan minuman yang masuk
- ❖ Menambah ketersediaan minuman dengan menambah jumlah minuman untuk laku dijual
- ❖ Menambah pegawai untuk bagian kasir
- ❖ Membuat papan label kecil untuk harga

- ❖ Untuk lebih banyak menjual lunpia karena konsumen banyak membeli lunpia
- ❖ Untuk kue yang kurang laku dijual, lebih baik diberi diskon pada saat toko menjelang tutup.
- ❖ Harga kue dibuat imbang dengan pesaing toko B dengan target penjualan lebih ke kuantitas tetapi kualitas tetap harus terjaga.
- ❖ Memberikan diskon pada *event* tertentu seperti hari ibu. Karena hampir pembeli terbanyak adalah wanita dengan pekerjaan ibu rumah tangga.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan penulis memberi saran yang berguna untuk toko Muntilan yaitu

1. Untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap manajemen keuangan sehingga akan lebih terlihat keuntungan penjualan toko Muntilan. Hal ini dipandang perlu karena adanya penurunan penjualan dan keuntungan. Dengan meneliti aliran keuangan, akan lebih terlihat neraca keuangan toko Muntilan.
2. Meneliti *lay out* ruangan toko agar lebih nyaman untuk konsumen yang sedang berkunjung pada toko Muntilan. Peneliti menyarankan untuk meneliti *lay out* dikarenakan penataan toko Muntilan condong sudah tua dan perlu pembenahan yang lebih baik agar para konsumen lebih tertarik berbelanja di toko Muntilan.