

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel yang dianggap penting oleh konsumen PT. Sumbar Surya Sejati adalah :
  - Kemenarikan iklan pada media cetak
  - Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakuka pada brosur
  - Kemenarikan papan nama perusahaan
  - Kecepatan dalam pengantaran produk
  - Kemudahan menemukan lokasi
  - Ketersediaan stock produk yang ditawarkan
  - Pengetahuan *salesman* terhadap produk
  - Keterbukaan perusahaan dalam menerima masukan dari konsumen
  - Ketanggapan *salesman* dalam melayani konsumen
  - Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati
  - Kemenarikan logo perusahaan
  - Kecepatan dalam pengembalian produk yang gagal
  - Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dengan nominal tertentu
  - Kelancaran pemesanan via telepon
  - Kesopanan *salesman* perusahaan
  - Kesesuaian harga dengan kualitas produk
  - Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)
  - Keramahan *salesman* perusahaan

2. Tingkat kepuasan konsumen di PT. Sumbar Surya Sejati dilihat dari matriks IFE. Berdasarkan kuesioner penelitian yang telah dilakukan, tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja PT. Sumbar Surya Sejati cukup tinggi, namun ada beberapa variabel yang tidak memuaskan konsumen. Variabel-variabel yang membuat konsumen tidak puas yaitu:

- a. Kemenarikan iklan pada media cetak
- b. Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakukan pada brosur
- c. Kemenarikan papan nama perusahaan

Sedangkan variabel-variabel yang membuat konsumen puas yaitu:

- a. Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)
- b. Banyaknya variasi produk yang dijual
- c. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
- d. Harga produk lebih murah dibandingkan kompetitor
- e. Ketersediaan stock produk yang ditawarkan
- f. Ketersediaan lokasi untuk penataan produk
- g. Kemudahan menemukan lokasi
- h. Kecepatan dalam pemberitahuan akan adanya event-event tertentu
- i. Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dengan nominal tertentu
- j. Pemberian diskon khusus yang besar pada pelanggan tetap
- k. Tersedianya beberapa paket pilihan penjualan produk
- l. Pemberian hadiah setiap pembelian produk dengan nominal tertentu
- m. Kerapihan penampilan seluruh karyawan perusahaan
- n. Keramahan *salesman* perusahaan
- o. Kesopanan *salesman* perusahaan
- p. Ketanggapan *salesman* dalam melayani konsumen
- q. Pengetahuan *salesman* terhadap produk
- r. Kesiapan pelayanan *salesman* saat dibutuhkan
- s. Keterbukaan perusahaan dalam menerima masukan dari konsumen
- t. Kecepatan dalam pengantaran produk
- u. Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati
- v. Pilihan proses pembayaran produk (kredit/cash)

- w. Kecepatan dalam pengambilan produk yang gagal
- x. Kelancaran pemesanan via telepon
- y. Kemenarikan logo perusahaan
- 1. Kejelasan papan nama perusahaan
- 3. Faktor-faktor yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi PT. Sumbang Surya Sejati adalah:
  - **Strengths**
    1. Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)
    2. Banyaknya variasi produk yang dijual
    3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
    4. Harga produk lebih murah dibandingkan kompetitor
    5. Ketersediaan stock produk yang ditawarkan
    6. Ketersediaan lokasi untuk penataan produk
    7. Kemudahan menemukan lokasi
    8. Kecepatan dalam pemberitahuan akan adanya event-event tertentu
    9. Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dengan nominal tertentu
    10. Pemberian diskon khusus yang besar pada pelanggan tetap
    11. Tersedianya beberapa paket pilihan penjualan produk
    12. Pemberian hadiah setiap pembelian produk dengan nominal tertentu
    13. Kerapian penampilan seluruh karyawan perusahaan
    14. Keramahan *salesman* perusahaan
    15. Kesopanan *salesman* perusahaan
    16. Ketanggapan *salesman* dalam melayani konsumen
    17. Pengetahuan *salesman* terhadap produk
    18. Kesiapan pelayanan *salesman* saat dibutuhkan
    19. Keterbukaan perusahaan dalam menerima masukan dari konsumen
    20. Kecepatan dalam pengantaran produk
    21. Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati
    22. Pilihan proses pembayaran produk (kredit/cash)
    23. Kecepatan dalam pengambilan produk yang gagal

24. Kelancaran pemesanan via telepon
  25. Kemenarikan logo perusahaan
  26. Kejelasan papan nama perusahaan
- **Weaknesses**
    1. Kemenarikan iklan pada media cetak
    2. Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakukan pada brosur
    3. Kemenarikan papan nama perusahaan
  - **Opportunities:**
    1. Hubungan PT. Sumbar Surya Sejati dengan PERTAMINA
    2. Tingkat pengangguran masyarakat Sumatera Barat saat ini
    3. Tingkat pendidikan masyarakat Sumatera Barat
    4. Gaya hidup masyarakat yang semakin konsumtif terhadap PT. Sumbar Surya Sejati
    5. Penyebaran penduduk Sumatera Barat
    6. Tingkat suku bunga bank di Sumatera Barat
    7. Tingkat inflasi di Sumatera Barat
    8. Pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat
    9. Gerakan ramah lingkungan di Sumatera Barat
    10. Kepercayaan masyarakat Sumatera Barat terhadap PERTAMINA
  - **Threats**
    1. Kekuatan tawar menawar antara PERTAMINA dengan PT. Sumbar Surya Sejati
    2. Kekuatan tawar menawar Toko Onderdil pada PT. Sumbar Surya Sejati
    3. Kekuatan tawar menawar Bengkel pada PT. Sumbar Surya Sejati
    4. Kekuatan tawar menawar industri pengguna oli pada PT. Sumbar Surya Sejati
    5. Barang kompetitor terhadap produk dari PT. Sumbar Surya Sejati
    6. Perusahaan sejenis yang berdiri saat ini di Sumatera Barat
    7. Pesaing dengan harga dan kualitas yang sama terhadap PT. Sumbar Surya Sejati

8. Pesaing yang memiliki ukuran perusahaan yang lebih besar dibandingkan dari PT. Sumbar Surya Sejati
  9. Keterlambatan pengiriman barang dari pusat
  10. Kekurangan ketersediaan produk pada PT. Sumbar Surya Sejati
  11. Kinerja masyarakat Sumatera Barat
  12. Pertumbuhan penduduk Sumatera Barat
  13. Peraturan pemerintah pada kendaraan bermotor terhadap PT. Sumbar Surya Sejati
4. Strategi-strategi pemasaran yang harus dapat diterapkan dan dikembangkan PT. Sumbar Surya Sejati adalah *Growth Strategy* yang terdapat pada sel II dengan total skor 2,9:3,05. Hasil strategi dapat dilihat pada tabel 6.1.

Tabel 6.1  
Manajemen Strategi

SO	Melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia (S11,S12,S19,O3)	<b>Product Development</b>
	Menetapkan strategi harga (S3,S4,T1,T2,T3,T4,T5,T6,T7,T8)	
	Pengembangan pelayanan perusahaan (S15,O4, O6)	
ST	Meningkatkan kualitas kinerja perusahaan (S17,O5,O8)	<b>Market Development</b>
	Meningkatkan motivasi kerja (S11,S12,S117,S18,S19,T6,T7,T11)	<b>Market Penetration</b>
Meningkatkan pembelian produk (S7,S8,S9,S15,O4,O7)		
WO	Memperkuat brand perusahaan (W2,W3, O5,O10)	
ST	Memelihara mutu pelayanan (S6, S13,S14,T6,T7,T8,T9,T10)	<b>Market Penetration</b>
WT	Meningkatkan publikasi perusahaan (W1,W4,T6,T7,T8)	

5. Segmentasi, *targeting*, dan *positioning* PT. Sumbar Surya Sejati:

i. Segmentasi:

- Bidang usaha : Industri Kelapa Sawit, Industri Karet, Industri tambang, Industri sabun, Industri makanan, Industri minuman, Bengkel mobil, Bengkel motor dan Toko.
- Lokasi Usaha : Industri di Padang, Bengkel di Padang, Toko di Padang, Industri di Solok, Bengkel di Solok, Toko di Solok, Industri di Pariaman, Bengkel di Pariaman, Toko di Pariaman, Industri di Pasaman, Bengkel di Pasaman, Toko di Pasaman, Bengkel di Bukittinggi, Toko di Bukittinggi, Bengkel di Padang Panjang, Toko di Padang Panjang, Industri di Damas Raya, Toko di Damas Raya dan Industri di Muara Bungo.

- Pembelian oli dalam 1 bulan : <1500 liter (bengkel), 1500 liter – 2500 liter (bengkel), 1500 liter – 2500 liter (toko), > 2500 liter (toko) dan >2500 liter (industri).
- Kebutuhan oli dalam 1 bulan : <1500 liter (bengkel), 1500 liter – 2500 liter (bengkel), 1500 liter – 2500 liter (toko), > 2500 liter (toko) dan >2500 liter (industri).
- Alasan membeli di PT. Sumbar Surya Sejati : keramahan *salesman* pegawai (industri), keramahan *salesman* pegawai (bengkel), keramahan *salesman* pegawai (toko), kemudahan pembayaran (industri), kemudahan pembayaran (bengkel), kemudahan pembayaran (toko), kualitas memuaskan (industri), kualitas memuaskan (bengkel), kualitas memuaskan (toko), pemberian diskon yang besar (industri), pemberian diskon yang besar (bengkel), pemberian diskon yang besar (toko), kesesuaian kualitas dan harga (industri), kesesuaian kualitas dan harga (bengkel), kesesuaian kualitas dan harga (toko), kelancaran pemesanan via telepon (industri), kelancaran pemesanan via telepon (bengkel) dan kelancaran pemesanan via telepon (toko),

ii. *Targeting*:

Berdasarkan pertimbangan bahwa distributor ingin mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin untuk mencapai target penjualan, maka untuk bidang usaha dan lokasi usaha ditargetkan semua jenis bidang usaha dan lokasi baik industri, bengkel dan toko. Sedangkan untuk segmentasi yang lain diambil dari responden terbanyak, hasil target pasar dapat dilihat pada tabel 6.2.

Tabel 6.2  
*Targeting perusahaan*

Toko dan Bengkel	Bidang usaha toko, bengkel motor dan bengkel mobil
	Pemakaian dalam 1 bulan 1500 liter – 2500 liter
	Jenis kemasan yang sering digunakan 20x1L
	Tidak menggunakan internet.
	Lokasi usaha di Padang, Solok, Pariaman, Pasaman, Bukittinggi, Padang Panjang, Pasaman, Damas Raya dan Muara Bungo
Industri	Bidang usaha industri kelapa sawit, industri karet, industri tambang, industri sabun, industri makanan dan industri minuman
	Pemakaian dalam 1 bulan >2500 liter
	Jenis kemasan yang sering digunakan drum
	Tidak menggunakan internet
	Lokasi usaha di Padang, Solok, Pariaman, Pasaman, Damas Raya dan Muara Bungo

*iii. Positioning:*

*Positioning* usulan: PT. Sumbar Surya Sejati sebagai perusahaan yang memiliki harga yang bersaing, pelayanan *salesman* dan pegawai yang memuaskan pelanggan, dan memiliki promosi yang menarik perhatian baik pelanggan maupun masyarakat dengan slogan “kepuasan anda adalah prioritas utama kami”.

- Usulan yang tepat dilakukan oleh PT. Sumbar Surya Sejati dapat dilihat pada tabel 6.3.

Tabel 6.3  
Kesimpulan Usulan

Prioritas	Usulan	Keterangan Strategi
I	Melakukan pelatihan kepada <i>salesman</i>	SO
	Menyediakan form masukan konsumen	ST
	Pencatatan kebutuhan stok	
	Penambahan pegawai	
	Jasa pelayanan pengantaran cepat	WO
	Pembuatan brosur yang menarik	
	Pembuatan iklan pada media cetak	WT
Pembuatan papan di luar gang		
II	Melakukan perbaikan sistem penggajian	SO
	Menyediakan form penilaian kerja	
	menambah operator telepon	
	Membiayai pegawai/ <i>salesman</i> untuk mengikuti seminar	
	Melakukan pemasangan AC	ST
	Menata sistem kerja perusahaan sesuai ISO	
	Pemberian kupon diskon	
	Memberikan bonus untuk <i>salesman</i>	
	Menyediakan mesin absensi	
	Promo produk	
	Perbaikan dalam bagian gudang	
	Menjaga kerapihan kemasan produk	
Penambahan seorang <i>public relation</i>	WT	
III	Melakukan pengawasan harga	ST
	Menekan biaya kirim	WO
	Pembuatan poster	
	Pembuatan banner	WT
	Pembuatan kartu nama perusahaan	
IV	Pemberian hadiah	ST
	Mengikuti pameran atau event-event tertentu	
	Melakukan program libur bersama	
	menambah pilihan pembayaran produk	
	Menyediakan katalog produk	
	Penyediaan jasa pemeliharaan dan pengecekan oli mesin untuk industri	

## 6.2 Saran

- Saran untuk Perusahaan:

Sebaiknya PT. Sumbar Surya Sejati mempertimbangkan usulan dari hasil penelitian ini untuk lebih meningkatkan minat pelangganya, terutama strategi



yang menjadi prioritas dalam IPA *matrix*. Sehingga dapat meningkatkan penjualan dari perusahaan dan memperbaiki kualitas dari *salesman* atau pegawai dan melakukan promosi lebih baik dan menarik perhatian pelanggan.

○ Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut:

Adanya penelitian selanjutnya mengenai persaingan PT. Sumbar Surya Sejati dengan keempat perusahaan pesaing lain yang sama-sama menjadi distributor oli karena merupakan faktor yang juga mempengaruhi pelanggan dalam membeli produk oli. Penelitian sebaiknya lebih spesifik ke industri, toko atau bengkel. Selain itu, metode yang digunakan dapat lebih dikembangkan dan diperinci.