

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Atribut-Atribut yang dianggap penting oleh konsumen

Atribut yang dianggap penting oleh konsumen dapat dilihat dari hasil pengolahan data IPA, yaitu atribut yang berada di kuadran I dan II sebagai berikut :

1. Kuadran I

- ✓ Keanekaragaman model *body custom*
- ✓ Kepresisian bentuk *body*
- ✓ Jaminan garansi *body custom*
- ✓ Pemberian potongan harga untuk event tertentu
- ✓ Lokasi dekat dengan jalan raya dan dilalui kendaraan umum
- ✓ Lokasi tidak macet
- ✓ Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
- ✓ Jumlah karyawan yang memadai

2. Kuadran II

- ✓ Ketahanan kualitas cet
- ✓ Kesesuaian produk yang diinginkan konsumen
- ✓ Pemberian potongan harga untuk pengambilan paket
- ✓ Pemberian potongan harga bagi pelanggan tetap
- ✓ Adanya potongan harga (diskon) untuk pembelian jumlah paketan tertentu
- ✓ Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
- ✓ Keramahan karyawan/sales
- ✓ Kenyamanan tempat menunggu
- ✓ Adanya bukti pembelian yang jelas (nota)

2 Variabel - variabel yang dianggap puas oleh konsumen berdasarkan uji ketidakpuasan konsumen terhadap produk Aconk Modifikasi.

- Berdasarkan data yang diolah maka dapat diketahui karakteristik produk yang disukai konsumen dari Aconk Modifikasi sebagai berikut :

Tabel 6.1
Variabel Kepuasan Konsumen

No Variabel	Variabel	Uji Kepuasan
5	Ketahanan kualitas fiber	Konsumen Puas
14	Kemudahan untuk tempat parkir	Konsumen Puas
19	Promosi yang menarik melalui media elektronik(website,facebook,kaskus)	Konsumen Puas
26	Pengetahuan karyawan mengenai produk	Konsumen Puas
28	Kenyamanan tempat menunggu	Konsumen Puas
29	Adanya papan merk body custom dipinggir jalan	Konsumen Puas
30	Kenyamanan udara didalam toko	Konsumen Puas
33	Ketepatan dalam perhitungan harga	Konsumen Puas

- Berdasarkan data yang diolah maka dapat diketahui karakteristik produk yang dianggap tidak puas oleh konsumen dari Aconk Modifikasi sebagai berikut :

Tabel 6.2
Variabel Ketidakpuasan Konsumen

No Variabel	Variabel	Uji Kepuasan
1	Keanekaragaman model body custom	Konsumen Tidak Puas
2	Variasi pilihan warna body	Konsumen Tidak Puas
3	Kepresisian bentuk body	Konsumen Tidak Puas
4	Ketahanan kualitas cat	Konsumen Tidak Puas
6	Jaminan garansi body custom	Konsumen Tidak Puas
7	Kesesuaian produk yang diinginkan konsumen	Konsumen Tidak Puas
8	Kesedian barang yang dibutuhkan	Konsumen Tidak Puas
9	Pemberian potongan harga untuk pengambilan paket	Konsumen Tidak Puas
10	Pemberian potongan harga untuk event tertentu	Konsumen Tidak Puas
11	Kesesuaian produk dengan harga yang diberikan	Konsumen Tidak Puas
12	Harga kompetitif dengan pesaing	Konsumen Tidak Puas
13	Pemberian potongan harga bagi pelanggan tetap	Konsumen Tidak Puas
17	Lokasi yang mudah di jangkau	Konsumen Tidak Puas
18	Promosi yang menarik melalui media cetak (koran)	Konsumen Tidak Puas
20	Adanya potongan harga (diskon) untuk pembelian jumlah paket tertentu	Konsumen Tidak Puas
21	Biaya jasa pengiriman murah	Konsumen Tidak Puas
22	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	Konsumen Tidak Puas
23	Keramahan karyawan/sales	Konsumen Tidak Puas
24	Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah	Konsumen Tidak Puas
25	Keterbukaan dalam menerima saran dan kritik konsumen	Konsumen Tidak Puas
27	Jumlah karyawan yang memadai	Konsumen Tidak Puas
31	Kebersihan toilet toko	Konsumen Tidak Puas
32	Keamanan area parkir	Konsumen Tidak Puas
34	Kemudahan dalam pembayaran (angsuran/cicilan)	Konsumen Tidak Puas
35	Adanya bukti pembelian yang jelas (Nota)	Konsumen Tidak Puas

3. Variabel keunggulan Aconk Modifikasi terhadap pesaing

Berikut ini merupakan variabel – variabel yang dianggap unggul oleh konsumen dari produk Aconk Modifikasi. Yaitu:

Tabel 6.3

Variabel Keunggulan Aconk Modifikasi

	Variabel
Keunggulan	Jaminan garansi body custom
	Jumlah karyawan yang memadai
	Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
	Pemberian potongan harga untuk event tertentu
	Kesediaan barang yang dibutuhkan
	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
	Adanya potongan harga (diskon) untuk pembelian jumlah paket tertentu
	Pemberian potongan harga untuk pengambilan paket
	Pemberian potongan harga bagi pelanggan tetap
	Lokasi yang mudah di jangkau
	Harga kompetitif dengan pesaing
	Keterbukaan dalam menerima saran dan kritik konsumen
	Biaya jasa pengiriman murah
	Pengetahuan karyawan mengenai produk

4. *Segmentation, Targeting, Positioning* Aconk Modifikasi

- *Segmentation*

Berdasarkan hasil segmentasi yang ada di dapatkan konsumen yang menjadi target pasar Aconk Modifikasi yaitu:

1. Jenis Kelamin : pria dan wanita
2. Pendidikan Terakhir :SLTA dan Sarjana
3. Satus : Pelajar / Mahasiswa dengan uang saku per bulan Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000 dan karyawan / wirausaha dengan penghasilan per bulan Rp.1.000.000- Rp.2.500.000.
4. Rutin kunjungan dalam satu tahun : 3-4 kali
5. Kelompok penggunaan *body custom* : memakai sendiri dan dijual kembali (reseler)
6. Media Informasi yang digunakan : Internet dan surat kabar
7. Jenis motor yang digunakan : motor besar dan motor bebek
8. Merk motor : Kawasaki , Honda dan Yamaha
9. Pembelian saat :terdapat model baru dan terdapat diskon
10. Prioritas pembelian : dalam segi harga

11. Bentuk body yang digemari : model lancip dan model GP
12. Anggaran modifikasi : Rp.2.500.000 – Rp. 5.000.000
13. Cara pembayaran : tunai
14. Ketidak sesuaian produk : meminta perbaikan kembali

- **Targeting**

Dari hasil pengolahan segmentasi pasar diatas, maka target pasar yang akan dituju oleh Aconk Modifikasi yaitu konsumen yang menggunakan sepeda motor di kota Bandung, dimana lebih didomisili oleh pria sebesar 79% dan terbesar kedua wanita dengan 21%, berdasarkan status pelajar/mahasiswa dengan memiliki penghasilan per bulan sebesar Rp.500.000 – 1.500.000 dengan persentase sebesar 46%,. dan bagi karyawan/wirausaha dengan persentase 40% yang memiliki penghasilan perbulan Rp. 2.500.000- Rp.5.000.000, kemudian berdasarkan merk sepeda motor yang sering dimodifikasi oleh konsumen lebih didomisili oleh merk sepeda motor Kawasaki dengan persentase 33% dan terbesar kedua merk Yamaha dengan persentase 26%, dengan jenis sepeda motor besar dengan persentase 57%.

- **Positioning**

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, Aconk Modifikasi perlu adanya memposisikan diri secara terus-menerus dalam melayani kebutuhan modifikasi sepeda motor di kota Bandung. Dimana Aconk Modifikasi merupakan pendiri awal pembuatan *body custom* sepeda motor di kota Bandung yang menyediakan berbagai macam model dan warna suatu *body costum*. Keunggulan Aconk Modifikasi dalam memuaskan konsumennya yaitu adanya garansi *body custom* kepada konsumen dan menyediakan banyak karyawan dengan pengetahuan tentang produk yang baik, agar dapat melayani konsumen dengan baik.

Pada saat ini, Aconk Modifikasi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pembuatan *body custom* sepeda motor, namun memiliki daya tarik dimata konsumen diantaranya adalah keseusaian produk yang diinginkan,dan keramahan dalam pelayanan serta pengetahuan karyawan mengenai produk yang dimiliki. Maka diberikan **slogan** “*Modifikasi Motor Berkualitas Kami Ahlinya*“ Sehingga selogan ini cocok untuk Aconk Modifikasi yang dapat memberikan

keyakinan kepada konsumen dalam modifikasi sepeda motornya dengan produk yang tawarkan, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak perlu cemas dengan kualitas produk yang dihasilkan oleh Aconk Modifikasi.

5. Strategi pemasaran yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan Aconk Modifikasi

Berdasarkan data yang diperoleh, maka strategi Aconk Modifikasi yang perlu diperbaiki agar dapat bersaing dengan pesaingnya yaitu,

Tabel 6.4

Tabel Prioritas Perbaikan Variabel

Pringkat	Kuadran IPA	(Zhitung - Z Tabel)	Hasil Hipotesis	Prioritas	No Variabel	Atribut
Tertinggal	1	-5.416	Konsumen Tidak Puas	1	16	Lokasi yang tidak macet
		-3.712	Konsumen Tidak Puas	2	1	Keanekaragaman model body custom
		-1.864	Konsumen Tidak Puas	3	15	Lokasi dekat dengan jalan raya dan dilalui kendaraan umum
		-1.848	Konsumen Tidak Puas	4	3	Kepresisian bentuk body
	2	-3.888	Konsumen Tidak Puas	5	7	Kesesuaian produk yang diinginkan konsumen
		-1.627	Konsumen Tidak Puas	6	35	Adanya bukti pembelian yang jelas (Nota)
		-1.430	Konsumen Tidak Puas	7	4	Ketahanan kualitas cat
		0.582	Konsumen Tidak Puas	8	23	Keramahan karyawan/sales
		1.645	Konsumen Puas	9	28	Kenyamanan tempat menunggu
	3	-4.332	Konsumen Tidak Puas	10	2	Variasi pilihan warna body
		-3.227	Konsumen Tidak Puas	11	34	Kemudahan dalam pembayaran (angsuran/cicilan)
		-2.994	Konsumen Tidak Puas	12	32	Keamanan area parkir
		-1.835	Konsumen Tidak Puas	13	11	Kesesuaian produk dengan harga yang diberikan
		-1.559	Konsumen Tidak Puas	14	18	Promosi yang menarik melalui media cetak (koran)
		-0.468	Konsumen Tidak Puas	15	31	Kebersihan toilet toko
	4	1.836	Konsumen Puas	16	30	Kenyamanan udara didalam toko
		2.149	Konsumen Puas	17	5	Ketahanan kualitas fiber
		3.064	Konsumen Puas	18	14	Kemudahan untuk tempat parkir
		3.114	Konsumen Puas	19	19	Promosi yang menarik melalui media elektronik(website,facebook,kaskus)
		3.472	Konsumen Puas	20	33	Ketepatan dalam perhitungan harga
		4.408	Konsumen Puas	21	29	Adanya papan merk body custom dipinggir jalan
Unggul	1	-4.748	Konsumen Tidak Puas	22	6	Jaminan garansi body custom
		-3.689	Konsumen Tidak Puas	23	27	Jumlah karyawan yang memadai
		-3.161	Konsumen Tidak Puas	24	24	Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
		-2.015	Konsumen Tidak Puas	25	10	Pemberian potongan harga untuk event tertentu
	2	-3.003	Konsumen Tidak Puas	26	8	Kesedian barang yang dibutuhkan
		-2.671	Konsumen Tidak Puas	27	22	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
		-2.094	Konsumen Tidak Puas	28	20	Adanya potongan harga (diskon) untuk pembelian jumlah paket tertentu
		-0.799	Konsumen Tidak Puas	29	9	Pemberian potongan harga untuk pengambilan paket
		-0.025	Konsumen Tidak Puas	30	13	Pemberian potongan harga bagi pelanggan tetap
		-3.363	Konsumen Tidak Puas	31	17	Lokasi yang mudah di jangkau
	3	-3.227	Konsumen Tidak Puas	32	12	Harga kompetitif dengan pesaing
		-0.287	Konsumen Tidak Puas	33	25	Keterbukaan dalam menerima saran dan kritik konsumen
		1.121	Konsumen Tidak Puas	34	21	Biaya jasa pengiriman murah
	4	2.774	Konsumen Puas	35	26	Pengetahuan karyawan mengenai produk

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan, yaitu:

- ✓ Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut lagi untuk mengenai perencanaan dan pengendalian persediaan produk agar tidak terjadi kegagalan penjualan.
- ✓ Sebaiknya dilakukan penelitian terhadap perilaku konsumen pada waktu berkunjung ke Aconk Modifikasi.