

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Variabel-variabel Yang Penting Oleh Konsumen Dalam Memilih Jeruk Medan.

Adapun variabel yang dianggap penting konsumen adalah sebanyak 31 variabel yaitu sebagai berikut

Tabel 6.1
Variabel-variabel Yang Dianggap Penting Oleh Konsumenn

No	Variabel Yang Dianggap Penting
1	Kesegaran dari buah jeruk yang disajikan
2	Rasa dari buah jeruk yang diinginkan
3	Penataan buah jeruk dalam keranjang
4	Kebersihan dari buah jeruk
5	Diversifikasi produk dari besarnya buah jeruk
6	Warna dari buah jeruk
7	Harga buah jeruk yang murah
8	Harga sesuai dengan kualitas yang diberikan
9	Harga yang ditawarkan sudah bersaing dengan usaha jeruk lain
10	Diversifikasi harga sesuai dengan kualitas
11	Kejelasan dari daftar harga yang diberikan
12	Pemberian harga diskon jika sudah menjadi langganan
13	Pemberian diskon jika membeli lebih dari sepuluh keranjang
14	Lokasi tempat berjualan sangat strategis dilalui oleh angkutan umum
15	Tempat lokasi mudah dijangkau (terletak di pusat keramaian)
16	Keramahan/Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
17	Kebersihan dan kerapihan dari pakaian karyawan
18	Pengetahuan karyawan tentang jeruk yang dijual
19	Karyawan tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen
20	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
21	Karyawan terampil dalam melayani konsumen
22	Keterbukaan pihak usaha/manajemen dalam melayani keluhan konsumen
23	Ketepatan karyawan dalam melayani pengembalian uang konsumen
24	Proses pembayaran yang cepat
25	Alternatif pembayaran yang lain
26	Adanya layanan pengangkutan barang ke angkutan konsumen
27	Bukti pembayaran yang jelas
28	Ketersediaan tempat parkir
29	Kebersihan tempat usaha
30	Penerangan di tempat usaha khususnya di malam hari
31	Keamanan tempat parkir

6.1.2 Prioritas Perbaikan Yang Perlu Dilakukan Pada Variabel Yang Dipentingkan Konsumen

Prioritas perbaikan yang dilakukan pada variabel yang dipentingkan konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Prioritas perbaikan pertama
 - ✚ Pemberian diskon jika membeli lebih dari sepuluh keranjang
 - ✚ Tempat lokasi mudah dijangkau (terletak dipusat keramaian)
 - ✚ Keramahan/kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
 - ✚ Kebersihan dan kerapihan dari pakaian karyawan
 - ✚ Pengetahuan karyawan tentang jeruk yang dijual
 - ✚ Ketersedian tempat paker
 - ✚ Keamanan tempat parkir
- b. Prioritas perbaikan selanjutnya
 - ✚ Kesegaran dari buah jeruk yang disajikan
 - ✚ Warna dari buah jeruk
 - ✚ Harga buah jeruk yang murah
 - ✚ Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
 - ✚ Keterbukaan pihak usaha/manajemen dalam melayani keluhan konsumen
 - ✚ Ketepatan karyawan dalam melayani pengembalian uang konsumen
 - ✚ Proses pembayaran yang cepat
 - ✚ Alternatif pembayaran yang lain

6.1.3 Posisi UD Kopur Dengan Pesaing-Pesaingnya

Berikut ini merupakan keunggulan dan kelemahan UD Kopur dibandingkan dengan para pesaingnya

- a. Keunggulan dari UD Kopur ini adalah
 - ✚ Warna dari buah jeruk

- ✚ Tempat lokasi mudah dijangkau (terletak dipusat keramaian)
 - ✚ Keramahan/Kesopanan karyawan dalam melayani kosumen
 - ✚ Kebersihan dan kerapihan dari pakaian karyawan
 - ✚ Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
 - ✚ Karyawan terampil dalam melayani konsumen
 - ✚ Bukti pembayaran yang jelas
- b. Kelemahan dari UD Kopur ini adalah
- ✚ Kesegaran dari buah jeruk yang disajikan
 - ✚ Harga buah jeruk yang murah
 - ✚ Diversifikasi harga sesuai dengan kualitas
 - ✚ Pengetahuan karyawan tentang jeruk yang dijual
 - ✚ Karyawan tanggap dalam melayani keluhan konsumen
 - ✚ Ketepatan karyawan dalam melayani pengembalian uang konsumen
 - ✚ Proses pembayaran yang cepat
 - ✚ Keamanan tempat parkir
 - ✚ Penataan buah jeruk dalam keranjang
 - ✚ Kebersihan dari buah jeruk
 - ✚ Diversifikasi produk dari besarnya buah jeruk
 - ✚ Harga sesuai dengan kualitas yang diberikan
 - ✚ Kejelasan dari daftar harga yang diberikan
 - ✚ Lokasi tempat berjualan sangat strategis dilalu oleh angkutan umum
 - ✚ Keterbukaan pihak usaha/manajemen dalam melayani keluhan konsumen
 - ✚ Alternatif pembayaran yang lain
 - ✚ Kebersihan tempat usaha
 - ✚ Penerangan di tempat usaha khususnya dimalam hari

- c. Kondisi bersaing UD Kopur adalah
- ✚ Rasa dari buah jeruk yang diinginkan
 - ✚ Harga yang ditawarkan sudah bersaing dengan usaha jeruk lain
 - ✚ Pemberian harga diskon jika sudah menjadi langganan
 - ✚ Pemberian harga diskon jika membeli lebih dari sepuluh keranjang
 - ✚ Adanya layanan pengangkutan barang ke angkutan konsumen
 - ✚ Ketersediaan tempat ukur

6.1.4 Upaya Yang Dilakukan UD Kopur Untuk Meningkatkan Penjualan

Adapun upaya dilakukan UD Kopur untuk meningkatkan penjualan adalah

- ✚ Pada *Product*
Membuat kemasan dengan cara memasukkan jeruk ke dalam kotak, membuat diversifikasi sesuai dengan ukuran jeruk dan juga menjaga kualitas dari jeruk.
- ✚ Pada *Price*
Mengelompokkan jeruk berdasarkan kualitas dan ukurannya dan membuat daftar harga
- ✚ Pada *Place*
Cara membuat penunjuk arah ke lokasi tempat usaha ini.
- ✚ Pada *People*
Mencatat setiap keluhan konsumen kemudian memberikan pelatihan kepada karyawan cara menjawab keluhan yang diberikan konsumen atau melakukan *learning by doing*.
- ✚ Pada *Process*
Membeli mesin kasir dan kalkulator yang lebih baik sehingga dapat meminimasi kesalahan yang terjadi.
- ✚ Pada *Physical Evidence*

Memberikan usulan kepada pihak pengelola pasar agar menjaga keamanan tempat parkir, membeli tong sampah sebagai tempat pembuangan sampah jeruk dan menambah jumlah lampu dalam usaha ini sehingga penerangannya lebih baik.

6.2 Saran

Saran untuk UD Kopur ini adalah sebagai berikut :

- ✚ Sebaiknya pihak UD Kopur tetap menjaga faktor-faktor yang menjadi keunggulannya dengan pesaingnya sehingga dapat memperkuat kedudukan dalam persaingan usaha dagang ini dan memperbaiki kekurangan yang ada sehingga konsumen memiliki kepuasan dalam pembelian jeruk Medan ini.

Saran untuk penelitian lebih lanjut:

- ✚ Sebaiknya meneliti rantai pasok dari produsen kepada penjual, mengingat faktor ini juga mempengaruhi kelemahan-kelemahan yang terjadi di UD Kopur ini.