

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan terhadap masalah-masalah yang dihadapi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Variabel-variabel harapan/kebutuhan pelanggan saat berada di dalam butik rocafella berdasarkan tingkat kepentingannya adalah
 1. Kecepatan pelayan dalam melayani pelanggan
 2. Kenyamanan tata letak butik
 3. Kenyamanan mencoba produk butik
 4. Kecepatan kasir dalam melayani proses pembayaran
 5. Kemudahan memilih produk butik(mis:digantung/dilipat,ditumpuk)
 6. Produk butik yang ditawarkan berkualitas baik
 7. Ketersediaan pajangan/display produk butik (mis:menekin,etalase)
 8. *Ke Up To date* an produk butik yang ditawarkan
 9. Ketersediaan berbagai macam ukuran paper bag
 10. Kemudahan menghubungi butik (telepon)
 11. Adanya pemberian diskon pada pembelian produk butik
 12. Kemudahan cara pembayaran (tunai,credit card)
 13. Karyawan mengetahui dengan jelas seluruh produk butik yg ditawarkan
 14. Keramahan pelayan dan kasir kepada pelanggan
 15. Kesopanan pelayan dan kasir terhadap konsumen
 16. Ketersediaan price tag pada produk butik yang ditawarkan
 17. Kelengkapan stock warna produk butik(baju dan sepatu)
 18. Kelengkapan stock ukuran produk butik(baju, celana dan sepatu)
 19. Adanya karyawan yang melayani pelanggan(pelayan,kasir)
 20. Kelengkapan jenis produk butik yang ditawarkan
 21. Ketanggapan pelayan dalam melayani pelanggan
 22. Harga produk butik terjangkau

23. Kemudahan bagi pelanggan untuk menjangkau butik
 24. Pelayan/kasir dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan
 25. Karyawan hafal dengan langganan butik
 26. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan
 27. Karyawan dapat memberi info trend saat ini
- Karakteristik teknik/*Technical response* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan butik rocafella adalah sebagai berikut :
1. Tingkat pembelian produk
 2. Tingkat keaneka ragaman produk
 3. Tingkat pemilihan produk
 4. Tingkat variasi ukuran *paper bag*
 5. Efektivitas pengaturan *paper bag*
 6. Efektivitas pengaturan *fitting room*
 7. Tingkat kecukupan *fitting room*
 8. Tingkat kenyamanan ruangan
 9. Syarat mencoba produk
 10. Tingkat kecukupan alat komunikasi
 11. Efektivitas pengaturan alat komunikasi
 12. Tingkat kepastian harga
 13. Tingkat kelengkapan *price tag* pada produk yang dipajang
 14. Tingkat kedetailan
 15. Efektivitas pemajangan produk
 16. Tingkat kecukupan rak pajangan
 17. Tingkat kecukupan etalase
 18. Efektivitas pengaturan meja kasir
 19. Efektivitas pengaturan rak pajangan
 20. Efektivitas pengaturan *storage*
 21. Efektivitas pengaturan etalase
 22. Tingkat kelengkapan *stock card* produk
 23. Tingkat kepastian stok

24. Efektivitas pemajangan display produk
 25. Tingkat kecukupan pelayan
 26. Tingkat kecukupan kasir
 27. Tingkat kecepatan pelayan dalam melayani pelanggan
 28. Tingkat kecepatan kasir dalam melayani pelanggan
 29. Tingkat ketanggapan pelayan dalam melayani pelanggan
 30. Tingkat pengalaman kerja
 31. Tingkat pengarahan karyawan
 32. Tingkat penjagaan loyalitas karyawan
 33. Tingkat penguasaan alat pembayaran
 34. Tingkat penguasaan alat penghitungan pembelian
 35. Tingkat kelengkapan alat pembayaran
 36. Tingkat kelengkapan alat penghitungan pembelian
 37. Tingkat keramahan pelayan dan kasir
 38. Tingkat kesopanan pelayan dan kasir
 39. Tingkat promosi butik
 40. Tingkat pengetahuan trend karyawan
 41. Tingkat pemilihan distributor
 42. Tingkat keuntungan
 43. Tingkat pemberian diskon
 44. Efektivitas pengadaan kartu pelanggan
 45. Tingkat pemeriksaan produk
 46. Tingkat interaksi karyawan
- *Design characteristic/part characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan butik rocafella adalah :
1. Frekuensi pembelian produk
 2. Jumlah pembelian item/model
 3. Jumlah variasi produk
 4. Jumlah variasi model/produk
 5. Bentuk pemilihan produk

6. Jumlah variasi ukuran *paper bag*
7. Tata letak *paper bag*
8. Metode penyimpanan *paper bag*
9. Ukuran *fitting room* yang sesuai dengan ukuran butik
10. Tata letak *fitting room*, rak pajangan, meja kasir dan etalase
11. Jumlah *fitting room*
12. Jumlah alat penerangan
13. Tata letak alat penerangan
14. Frekuensi pengecekan alat penerangan
15. Frekuensi membersihkan ruangan
16. Alat penyimpanan produk dalam *fitting room*
17. Ukuran *storage* yang sesuai dengan ukuran butik
18. Ukuran rak pajangan yang sesuai dengan ukuran butik
19. Ukuran meja kasir yang sesuai dengan ukuran butik
20. Ukuran etalase yang sesuai dengan ukuran butik
21. Penataan gang dalam butik
22. Jumlah rak pajangan
23. Jumlah etalase
24. Jumlah maksimal produk yang dapat dicoba
25. Jumlah alat komunikasi
26. Tata letak alat komunikasi
27. Keakurasian *price tag* dengan *billing*
28. Pemasangan *price tag* pada produk yang dipajang
29. Bentuk pencatatan produk
30. Metode pemajangan produk
31. Tata letak *storage*
32. Metode penyimpanan produk dalam *storage*
33. Bentuk penyediaan *stock card*
34. Periode pengecekan stok produk
35. Metode pemajangan display produk
36. Jumlah pelayan

37. Jumlah kasir
38. Kemaksimuman waktu sapaan kepada pelanggan
39. Kemaksimuman waktu proses menjawab pertanyaan pelanggan
40. Kemaksimuman waktu proses pengambilan produk yang dipajang
41. Kemaksimuman waktu proses pengambilan produk di storage
42. Kemaksimuman waktu proses menangani keluhan pelanggan
43. Lamanya pengalaman kerja
44. Kemaksimuman waktu proses penghitungan pembelian
45. Kemaksimuman waktu proses pembayaran
46. Kemaksimuman waktu proses pembungkusan produk
47. Kemaksimuman waktu pencatatan data pelanggan
48. Metode seleksi karyawan
49. Frekuensi pengarahan karyawan
50. Materi pengarahan karyawan
51. Waktu pelaksanaan pengarahan karyawan
52. Peraturan pemberian bonus pada karyawan
53. Peraturan pemberian uang makan kepada karyawan
54. Peraturan pemberian gaji karyawan
55. Waktu pelatihan alat pembayaran
56. Waktu pelatihan alat penghitungan pembelian
57. Jenis alat pembayaran
58. Jumlah alat pembayaran
59. Jenis alat penghitungan pembelian
60. Jumlah alat penghitungan pembelian
61. Bentuk interaksi karyawan
62. Jenis bahasa yang digunakan
63. Peraturan penampilan pelayan dan kasir
64. Pemasangan iklan butik
65. Peraturan diskon tanpa kartu pelanggan
66. Peraturan diskon dengan kartu pelanggan
67. Bentuk pemberian info trend pada karyawan

68. Harga yang ditawarkan distributor
69. Peraturan pereturan produk
70. Jadwal pengiriman produk
71. Metode pembayaran pada distributor
72. Besar margin keuntungan
73. Peraturan mendapatkan kartu pelanggan
74. Waktu pemeriksaan produk
75. Bentuk pemeriksaan produk

- Usulan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan butik rocafella diantaranya adalah
1. Usulan tata letak butik rocafella, dimana usulan tersebut mencakup usulan penataan gang yang tepat, pengaturan penyimpanan produk, metode penyimpanan produk di *storage*.
 2. Usulan metode pemajangan produk, dimana usulan ini pun mempengaruhi usulan tata letak butik rocafella.
 3. Usulan penyediaan *stock card* produk

6.2 Saran

Saran-saran diberikan setelah dilakukannya penelitian dan mendapat hasil penelitian. Saran dari hasil penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut :

- Saran bagi butik rocafella adalah :
 1. Butik Rocafella diharapkan dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan usulan yang telah diberikan oleh penulis.
- Saran untuk Penelitian selanjutnya
 1. Perbaikan butik diharapkan dapat berjalan terus-menerus walaupun bertahap, sebab perkembangan jaman akan membuat butik tertinggal jika tidak mulai mengikuti perkembangan yang ada dari waktu ke waktu.
 2. Saat ini penulis memberikan usulan tata letak butik hanya sampai pada pengaturan tata letak seluruh perangkat atau perlengkapan butik sesuai tingkat keterkaitan dan kepentingan kedekatan beserta ukuran (dimensi)

dari setiap perangkat yang sesuai kapasitas butik. Oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat dilakukan perancangan desain interior dari setiap perangkat atau perlengkapan butik.

3. Untuk penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan melakukan penerapan usulan perbaikan dan peningkatan pelayanan yang baru dan menganalisis kembali hasilnya apakah sudah berhasil dalam penerapannya.