BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis bauran eceran pada unit kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian serta wawancara yang dilakukan dengan pengelola unit kopmart, pelaksanaan bauran eceran di Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kualitas produk, pelayanan karyawan, alternatif pembayaran, layanan delivery, serta kesesuaian produk dengan kebutuhan anggota yang telah memenuhi harapan anggota. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait kelengkapan dan ketersediaan produk, harga, jam operasional, lokasi, serta kebersihan toko agar kepuasan anggota dapat terus ditingkatkan.
2. Berdasarkan tanggapan dan harapan anggota terhadap unsur-unsur pelaksanaan bauran eceran pada unit kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, melalui hasil analisis Diagram Kartesius, terdapat beberapa unsur yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota. Unsur tersebut meliputi kelengkapan variasi dan jenis produk, ketersediaan produk, keterjangkauan harga, kesesuaian harga

dengan kualitas produk, perbandingan harga dengan pesaing, jam operasional, lokasi, dan kebersihan toko. Sementara itu, atribut lainnya telah dipertahankan dengan baik karena dinilai sesuai dengan harapan anggota, sedangkan beberapa atribut lain cukup dipertahankan atau menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangannya.

3. Upaya yang dapat dilakukan Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan adalah dengan memprioritaskan perbaikan pada unsur yang berada di Kuadran I. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penambahan variasi dan ketersediaan produk sesuai kebutuhan anggota, evaluasi strategi penetapan harga agar lebih kompetitif, penyesuaian jam operasional berdasarkan kebutuhan anggota, serta menjaga kebersihan toko dan meningkatkan kemudahan akses layanan Kopmart. Seluruh upaya tersebut perlu dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kemampuan modal dan kondisi operasional koperasi. Dengan demikian, diharapkan Unit Kopmart mampu memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan anggota sehingga kepuasan anggota sebagai pelanggan dapat terus meningkat.

IKOPIN University

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, penulis memberikan saran yang terbagi menjadi dua, yaitu saran teoritis dan dan saran praktis.

Saran Teoritis:

1. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bauran eceran dalam meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan dengan memperluas objek penelitian pada koperasi lain sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan, seperti loyalitas anggota, citra koperasi, atau keputusan pembelian sehingga diperoleh pembahasan yang lebih komprehensif mengenai kepuasan anggota sebagai pelanggan.

Saran Praktis:

1. Berdasarkan hasil analisis Diagram Kartesius, Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada unsur yang berada di Kuadran I, mempertahankan kinerja unsur yang berada di Kuadran II, serta tetap memberikan perhatian terhadap unsur yang berada di Kuadran III dan Kuadran IV agar pelaksanaan bauran eceran dapat berjalan lebih baik sesuai dengan harapan anggota.
2. Dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan, Unit Kopmart disarankan untuk meningkatkan kelengkapan dan ketersediaan produk sesuai kebutuhan anggota, melakukan evaluasi harga agar lebih

kompetitif dengan tetap mempertimbangkan kemampuan koperasi, serta mengevaluasi jam operasional, kebersihan toko, dan kemudahan akses bagi anggota. Selain itu, koperasi diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas produk, pelayanan karyawan, alternatif pembayaran, dan layanan delivery yang telah dinilai baik oleh anggota sehingga kepuasan anggota dapat terus meningkat.

IKOPIN University