

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Analisis Bauran Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penerapan bauran ritel yang meliputi faktor produk, harga, tempat, orang, dan promosi di unit usaha toko Koperasi Pegawai Hanukarya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan, penerapan bauran ritel di unit usaha toko Koperasi Pegawai Hanukarya masih belum optimal dan belum sepenuhnya mencerminkan harapan anggota. Selain harga produk yang dirasa kurang bersaing dan keterbatasan promosi melalui media sosial, pelayanan yang kurang ramah dan lambat serta metode pembayaran yang terbatas turut menjadi penyebab rendahnya kepuasan. Meskipun terdapat aspek yang sudah berjalan baik seperti penataan barang, lokasi toko, dan penawaran langsung, kesenjangan antara pelaksanaan dan harapan menunjukkan perlunya perbaikan strategis yang menyeluruh. Perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan, pembaruan metode promosi, penyediaan alternatif pembayaran, serta penyesuaian harga dan kelengkapan produk agar toko koperasi dapat menjadi pilihan utama bagi anggota dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
- 2) Meskipun pegawai toko melayani dengan baik, anggota masih kecewa karena produk yang tersedia tidak sesuai kebutuhan mereka, harga dirasa kurang terjangkau, dan variasi barang yang terbatas membuat keinginan untuk

berbelanja ulang dan merekomendasikan toko menjadi rendah, padahal penambahan kelengkapan produk justru dapat mendorong minat kunjungan kembali.

- 3) Kepuasan anggota terkait dengan bauran ritel dapat diperbaiki melalui peningkatan kualitas produk dan kelengkapan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Peningkatan variasi produk serta perbaikan harga menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan agar koperasi bisa bersaing dengan toko retail besar lainnya .
- 4) Upaya yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan anggota adalah memperbaiki manajemen toko, seperti penataan barang yang lebih rapi dan peningkatan kebersihan toko. Selain itu, penting untuk memanfaatkan platform digital seperti media sosial untuk meningkatkan promosi dan komunikasi dengan anggota .
- 5) Berdasarkan hasil analisis dan kesenjangan antara harapan dan pelaksanaan, koperasi perlu mengevaluasi secara menyeluruh bauran ritel yang diterapkan. Penerapan bauran ritel yang lebih sesuai dengan harapan anggota diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota secara signifikan dan memperbaiki performa koperasi dalam jangka panjang

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran dan masukkan sebagai berikut:

- 1) Untuk Penelitian di Masa Mendatang, Penelitian di masa mendatang disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan melibatkan variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan anggota, seperti faktor psikologis, pengaruh komunitas, atau inovasi teknologi ritel yang lebih mendalam, serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, seperti pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman anggota.
- 2) Untuk Perkembangan Ilmu, Perkembangan ilmu dalam manajemen ritel, khususnya dalam konteks koperasi, perlu lebih menekankan pada integrasi konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dan pemanfaatan data analitik untuk memahami perilaku anggota secara lebih personal, memprediksi kebutuhan mereka, dan menyesuaikan strategi bauran ritel secara dinamis, sehingga dapat menciptakan model pengelolaan ritel koperasi yang lebih adaptif dan berorientasi pada kepuasan anggota.
- 3) Untuk Koperasi Pegawai Hanukarya, Koperasi Pegawai Hanukarya sebaiknya segera menindaklanjuti secara konkret rekomendasi-rekomendasi yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini, seperti peningkatan keterampilan pelayanan karyawan, transparansi harga, penyediaan alternatif pembayaran, penguatan promosi melalui platform digital, penataan toko yang lebih menarik, penyesuaian jam operasional, serta peningkatan komunikasi

dan penawaran langsung kepada anggota, demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota secara berkelanjutan.

- 4) Untuk Pengurus Koperasi, Pengurus Koperasi Pegawai Hanukarya hendaknya menjadikan hasil penelitian ini sebagai landasan yang kuat dalam merumuskan dan mengimplementasikan upaya pengembangan bauran ritel yang lebih efektif, dengan memprioritaskan area-area yang teridentifikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, seperti peningkatan kualitas layanan, variasi produk, dan efektivitas promosi, serta mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk mewujudkan perbaikan tersebut.
- 5) Untuk Pengawas Koperasi, Pengawas Koperasi Pegawai Hanukarya perlu menggunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu acuan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja pengurus, khususnya dalam pengelolaan unit usaha ritel, memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan ditindaklanjuti dengan baik, dan secara berkala mengevaluasi dampaknya terhadap tingkat kepuasan anggota serta keberlangsungan usaha koperasi.