

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian analisis faktor yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tujuh kelompok faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada supermarket Bilka di Surabaya. Adapun ketujuh kelompok faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Faktor produk, faktor ini meliputi variasi produk, pelayanan, penataan barang, kualitas barang dan kelengkapan produk.
2. Faktor tanggapan, faktor ini meliputi harga terjangkau, kecepatan kasir dan kepuasan pelanggan.
3. Faktor atmosfer toko, faktor ini meliputi kebersihan, kenyamanan dan keamanan.
4. Faktor desain toko dan promosi, faktor ini meliputi sarana hiburan, interior, tester produk dan iklan.
5. Faktor harga dan distribusi, faktor ini meliputi kesesuaian harga, fasilitas umum, tak kenal libur dan pelanggan setia.
6. Faktor event dan pelayanan, faktor ini meliputi demo masak, promosi, petunjuk arah dan penanganan keluhan.
7. Faktor fisik, faktor ini meliputi lokasi, area parkir dan kemudahan mencari barang.

a. **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak lepas dari adanya keterbatasan, dimana keterbatasan penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang berada disupermarket Bilka dan lebih banyak responden dengan kategori jenis kelamin pria karena responden wanita kurang antusias dan melakukan penolakan dalam pengisian kuesioner hal tersebut dikarenakan konsumen dalam keadaan berbelanja, sehingga tidak ada waktu lebih dan cukup untuk responden mau mengisi kuesioner. Hal itu juga membuat banyak responden yang meminta untuk dibacakan pernyataan kuesioner sehingga waktu yang tersedia kurang efektif.

b. **Saran**

Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh beberapa aspek yang memiliki penilaian rendah yaitu sarana hiburan (3,06%) dan aspek interior (3,02%). Selain analisis deskriptif juga dipertimbangkan masukan responden dan masukan terbuka dari item luas area parkir. Untuk itu berdasarkan 2 sumber data tersebut adapun saran untuk supermarket yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Supermarket Bilka

- a. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item sarana hiburan mengenai supermarket Bilka juga dapat dijadikan sebagai sarana hiburan dan item interior mengenai supermarket Bilka yang memiliki interior yang indah. Untuk itu sebaiknya supermarket Bilka menambahkan sarana dan fasilitas yang lebih menarik perhatian para

konsumen sehingga tidak hanya sebagai tujuan berbelanja namun mendapatkan poin lebih sebagai sarana hiburan. Untuk item interior sebaiknya supermarket Bilka merenovasi supermarketnya menjadi lebih modern dengan mempertimbangkan warna, pencahayaan, kerapian dan pengelompokan barangnya agar tidak kalah bersaing dengan supermarket pesaingnya yang lebih baru, dengan begitu supermarket Bilka dapat memberikan kenyamanan lebih terhadap konsumen.

- b. Berdasarkan penilaian terendah responden dari masukan terbuka pada item area luas parkir mengenai supermarket Bilka yang memiliki area parkir yang luas untuk itu sebaiknya supermarket Bilka dapat menambahkan area parkir tambahan untuk kendaraan sepeda motor atau dapat mempertegas sistme alur dengan 2 gate atau membedakan area masuk dan keluar, sehingga area parkirnya lebih tertata.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebaiknya bagi penelitian selanjutnya dapat menyesuaikan kondisi responden sehingga waktu yang tersedia lebih efektif dan bagi penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel yang belum diteliti berdasarkan teori keputusan pembelian.