

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Konsumen merupakan salah satu poin penting dalam sebuah perusahaan ritel karena jika perusahaan ritel tersebut bisa memberikan yang terbaik, konsumen akan merasa puas dan mereka akan kembali untuk berbelanja lagi di perusahaan tersebut namun sebaliknya, jika perusahaan tidak bisa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas dan tidak kembali berbelanja.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan sudah dipaparkan dalam bab sebelumnya mengenai ketidakpuasan konsumen yang berbelanja di Carrefour jalan Kalimas Surabaya ditemukan bahwa konsumen mengalami ketidakpuasan dalam hal pelayanan, produk, harga, dan promosi. Dengan menggunakan Teknik Kritikal Insiden (CIT/ *Critical Incident Technique*) ditemukan bahwa pengalaman ketidakpuasan terbanyak yang dialami oleh para informan adalah dalam hal pelayanan yang diberikan baik dari kasir atau karyawan. Terbanyak kedua adalah ketidakpuasan mengenai produk yang dijual baik tentang kesegaran atau mendekati *expired date*. Ketiga merupakan perbedaan harga yang tertera di rak dan kasir dan yang terakhir mengenai promosi yang berlebihan.

Karena pengalaman ketidakpuasan tersebut, informan mengekspresikan perasaan atau emosi mereka saat mengalami ketidakpuasan tersebut. Terdapat emosi primer yang terdiri dari marah, jengkel, kaget, bisa diterima, dan emosi sekunder yang merupakan

kombinasi dari emosi primer. Karena emosi-emosi ini memicu tindakan yang dilakukan oleh informan. Tindakan yang dilakukan oleh informan ini yang menjadi konsekuensi dari ketidakpuasan. Konsekuensi ketidakpuasan dalam penelitian ini adalah memberikan keluhan dan penurunan loyalitas.

Informan yang menyampaikan keluhan ada sebanyak tiga orang dari 30 informan. Mereka memberitahukan keluhan kepada pihak Carrefour baik itu kepada kasirnya, karyawannya, atau customer servicenya. Namun sebaliknya sebanyak 27 orang tidak memberikan keluhan.

Konsekuensi kedua merupakan penurunan loyalitas di mana konsumen jarang berbelanja dan bahkan tidak kembali berbelanja lagi. Dari 30 informan sebanyak dan sebanyak 14 orang yang kadang-kadang kembali berbelanja di Carrefour jalan Kalimas Surabaya sedangkan tiga orang mengatakan tidak kembali berbelanja. Inilah konsekuensi atau akibat dari tidak terpenuhinya keinginan konsumen dan hal ini cukup merugikan perusahaan karna akan kehilangan konsumen jika tidak adanya usaha untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas dari memenuhi keinginan konsumen.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mencari ketidakpuasan konsumen Carrefour jalan Kalimas Surabaya, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. (Model usulan terlampir)

5.2.1 Saran Praktis

Saran untuk Supermarket Carrefour jalan Kalimas Surabaya meningkatkan mutu dan melakukan pembaharuan agar mendapatkan lebih banyak konsumen dan dapat memenuhi keinginan konsumen sehingga mencapai kepuasan yang diharapkan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, P. D. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Berman, B., & Evans, J. (2004). *Retail Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Darsono. (2012). Faktor Emosi Dalam Perilaku Konsumen. *Dharma Ekonomi* , 1-11.
- Johnston, R., & Clark, G. (2001). *Service Operations Management*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Levy, M., Weitz, B. A., & Grewal, D. (2014). *Retailing Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Setiono, H. (2013). Studi Deskriptif Retail Service Quaiity Di Carrefour Ngagel Surabaya. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* , 2.
- Wong, A., & Sohal, A. (2016). *A critical incident approach to the examination of customer relationship management in a retail chain: an exploratory study*. New York University , 1-18.

Sumber Internet

- Bencic, E. (2018, April 09). <https://www.applianceretailer.com.au>. Retrieved 12 09, 2018, from [applianceretailer.com.au](https://www.applianceretailer.com.au): <https://www.applianceretailer.com.au/2018/04/1-in-3-shoppers-dissatisfied-with-in-store-experience/>
- Carrefour, I. (2018, 12 1). <http://www.carrefour.co.id>. Retrieved 12 09, 2018, from [carrefour.co.id](http://www.carrefour.co.id): <http://www.carrefour.co.id/id/shop/carrefour/>
- Din. (2010, Mei 24). <https://lifestyle.kompas.com>. Retrieved Desember 09, 2018, from [kompas.com](https://lifestyle.kompas.com): <https://lifestyle.kompas.com/read/2010/05/24/13231625/Kepuasan.Pelanggan.Bukan.Satusatunya.Tujuan.Servis>
- Kartini, D. (2018, Maret 25). <https://industri.kontan.co.id>. Retrieved 12 09, 2018, from [kontan.co.id](https://industri.kontan.co.id): <https://industri.kontan.co.id/news/trans-retail-pasar-ritel-offline-masih-besar-asalkan-inovatif>