

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil analisis dan pembahasan di atas, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik penjualan langsung (*Personal Selling*) yang diterapkan toko kelontong dalam menghadapi persaingan bisnis, yaitu kontak manusia, pengembangan hubungan, aliran informasi, komunikasi cepat, fleksibilitas, kepuasan dan persuasi. Karakteristik yang diterapkan oleh Toko Kelontong Cilubang sudah memperlancar proses komunikasi dan menciptakan hubungan timbal balik dan harmonis antar pemilik toko, karyawan dan pelanggan, sehingga dengan keadaan tersebut toko kelontong akan lebih mudah mewujudkan upaya-upaya untuk meningkatkan mutu penjualan. Karakteristik *Personal Selling* yang diterapkan oleh Toko Kelontong Cilubang merupakan karakteristik yang ideal bagi seorang pemilik toko kelontong yaitu kontak manusia lebih kuat mempengaruhi proses interaksi yang efektif dalam peningkatan mutu penjualan untuk mendapatkan omset yang tinggi dan pelanggan banyak di toko kelontong Cilubang dalam menghadapi persaingan bisnis.
2. Teknik-teknik penjualan langsung (*Personal Selling*) yang diterapkan toko kelontong Cilubang dalam menghadapi persaingan bisnis, yaitu mencari calon pembeli, komunikasi, penjualan, mengumpulkan informasi,

pelayanan dan pengalokasian. Dari keenam Teknik *Personal Selling* memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat diantaranya faktor pendukung kualitas yang ada di toko kelontong sudah sangat baik dibuktikan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan sudah sesuai dengan standar. Penampilan pelayanan di Toko Kelontong Cilubang sudah bisa bersaing dengan minimarket-minimarket lainnya seperti indomaret,alfamart. Dan faktor penghambatnya adalah pelayanan di toko kelontong masih menggunakan alat bantu secara manual dengan alat hitung menggunakan kalkulator, untuk pencatatan pengeluaran dan pemasukan masih menggunakan tulis tangan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian, maka saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Pemilik toko kelontong diharapkan bisa mempertahankan penjualan langsung yang tidak kalah seperti minimarket alat bantu hitung jangan menggunakan manual, lebih meningkatkan untuk bersaing seperti minimarkat menggunakan komputer. Memperluas lahan parkir dan menyediakan tempat duduk jangan sampai pelanggan yang menunggu antrian dengan berdiri. Pemilik toko kelontong diharapkan tidak cepat puas dengan fakta bahwa pelanggan yang masih tetap loyal berbelanja di toko kelontong. Karena pedagang akan terus menghadapi persaingan yang semakin kompetitif kedepannya. Pemilik toko harus terus berusaha

untuk menciptakan hubungan yang baik memperlakukan pembeli dengan baik, menjaga kenyamanan pembeli ketika berbelanja sehingga pembeli dapat menjadi pelanggan yang loyal.

2. Karyawan toko kelontong harus terus mempertahankan kecakapan sosial dalam berempati dan kecakapan behavioral dalam keterlibatan dan mendengarkan yang sudah dimiliki oleh karyawan toko kelontong guna menjaga loyalitas dari pelanggan. Karyawan toko kelontong harus terus menjaga hubungan baik dan terus membina hubungan kekeluargaan dengan pelanggan sehingga pelanggan akan segan berbelanja di tempat lain.