

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengolahan data dan analisis, maka diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian yang didapat :

1. Pesaing utama perusahaan untuk produk Bagelen Falencia adalah :
Pesaing utama dari Bagelen Falencia adalah Kartika Sari sedangkan pesaing keduanya adalah Gosyen. Data diatas didapat dari hasil penyebaran kuisioner pendahuluan kepada responden.
2. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen untuk membeli produk bagelen adalah sebagai berikut :
 - Variasi rasa bagelen
 - Kerenyahan dari produk bagelen
 - Ukuran bagelen yang bervariasi
 - Aroma pada produk bagelen
 - Kepadatan dari produk bagelen
 - Kerapihan bagelen dalam bungkus kemasan
 - Kejelasan tulisan mengenai komposisi bahan pada kemasan plastik
 - Kejelasan tulisan mengenai masa kadaluarsa bagelen pada kemasan plastik
 - Kejelasan tulisan mengenai berat bersih produk pada kemasan plastik
 - Kejelasan tulisan mengenai izin lembaga kesehatan pada kemasan plastik
 - Kejelasan tulisan mengenai kehalalan bagelen pada kemasan plastic
 - Kejelasan tulisan mengenai rasa dalam kemasan plastic
 - Kemenarikan kemasan plastic yang menjadi ciri khas produk
 - Kemasan plastic bagelen yang tidak mudah robek
 - Harga sesuai dengan kualitas bagelen

- Harga bersaing dengan competitor
- Kemenarikan promosi yang dilakukan melalui undian
- Frekuensi promosi yang dilakukan melalui undian
- Kemenarikan promosi yang dilakukan melalui media cetak (Koran,majalah,dll)
- Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media cetak (Koran,majalah,dll)
- Kemenarikan promosi melalui spanduk
- Kemenarikan promosi melalui media cetak seperti radio
- Frekuensi promosi melalui media cetak seperti radio
- Kemenarikan promosi melalui media social (facebook,instagram,dll)
- Frekuensi promosi melalui media social (Facebook,instagram,dll)
- Kejelasan nomer layanan konsumen (khusus untuk keluhan pelanggan)
- Kemenarikan bonus seperti gantungan kunci,gelas,tas, pada pembelian tertentu
- Frekuensi menjadi sponsor dalam acara-acara disekolah,kampus,radio,dll
- Rasa tester bagelen
- Pemberian diskon dalam jumlah pembelian tertentu
- Lokasi toko berada dipinggir jalan raya
- Kemudahan konsumen dalam mendapatkan produk di toko
- Terdapat papan nama toko yang jelas
- Lokasi tokobisa dilalui oleh kendaraan pribadi/umum
- Perilaku pegawai terhadap konsumen
- Kesigapan pegawai saat pelanggan membutuhkan bantuan
- Pengetahuan pegawai memberikan penjelasan terhadap produk bagelen
- Proses pembayaran yang cepat
- Proses pembayaran yang tepat

- Cara pembayaran tunai/non tunai
 - Proses pengemasan produk yang cepat dan tepat
 - Ketepatan jam toko
 - Tempat parkir yang memadai
 - Tempat penjualan yang bersih
 - Tempat penjualan yang terang
 - Tempat penjualan yang sejuk
 - Kebersihan kamar kecil di toko
 - Kerapihan etalase
 - Kerapihan penyusunan display barang
 - Model etalase yang menarik
3. *Positioning* produk bagelen Falencia saat ini dan memberikan usulan baru untuk perusahaan.
- positioning yang diberikan adalah berupa slogan yaitu : “*Falencia, Bagelen yang cocok dimakan di Pagi dan Sore Hari.*”
4. Keunggulan dan Kelemahan dari produk bagelen Falencia dibandingkan dengan produk pesaing adalah sebagai berikut :
- Keunggulan :
 - Kerenyahan dari produk bagelen
 - Ukuran bagelen yang bervariasi
 - Kepadatan dari produk bagelen
 - Kejelasan tulisan mengenai rasa dalam kemasan plastic
 - Kemenarikan kemasan plastic yang menjadi ciri khas produk
 - Kemasan plastic bagelen yang tidak mudah robek
 - Kejelasan nomer layanan konsumen (khusus untuk keluhan pelanggan)
 - Frekuensi menjadi sponsor dalam acara-acara di sekolah,kampus,radio,dll.
 - Lokasi toko berada di pinggir jalan raya
 - Kemudahan konsumen dalam mendapatkan produk di toko

- Terdapat papan nama toko yang jelas
 - Lokasi toko bisa dilalui oleh kendaraan pribadi/umum
 - Perilaku pegawai terhadap konsumen
 - Pengetahuan pegawai memberikan penjelasan tentang produk bagelen
 - Proses pembayaran yang cepat
 - Proses pembayaran yang tepat
 - Cara pembayaran tunai/non tunai
 - Ketepatan jam toko
- Bersaing
 - Aroma pada produk bagelen
 - Kerapihan bagelen dalam bungkus kemasan
 - Kejelasan tulisan mengenai komposisi bahan pada kemasan plastik
 - Kejelasan tulisan mengenai masa kadaluarsa pada kemasan plastik
 - Kejelasan tulisan mengenai lembaga izin pada kemasan plastik
 - Kemenarikan promosi melalui undian
 - Frekuensi promosi melalui undian
 - Kemenarikan promosi melalui media cetak (Koran, Majalah, dll)
 - Kemenarikan promosi melalui spanduk
 - Kemenarikan promosi melalui media social (facebook, twitter, instagram)
 - Frekuensi promosi melalui media social (facebook, twitter, instagram)
 - Kesigapan pegawai pada saat pegawai membutuhkan bantuan
 - Tempat penjualan yang bersih

- Model etalase yang menarik
- Kelemahan
 - Variasi rasa bagelen
 - Kejelasan tulisan mengenai berat bersih produk pada kemasan plastic
 - Kejelasan tulisan mengenai kehalalan produk pada kemasan plastic
 - Harga sesuai dengan kualitas bagelen
 - Harga bersaing dengan competitor
 - Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media cetak (Koran,Majalah,dll)
 - Kemenarikan promosi yang dilakukan melalui media elektronik seperti radio
 - Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media elektronik seperti radio
 - Kemenarikan bonus seperti gantungan kunci, gelas, tas pada pembelian tertentu
 - Rasa tester bagelen
 - Pemberian diskon dalam jumlah pembelian tertentu
 - Proses pengemasan produk yang cepat dan tepat
 - Tempat parkir yang memadai
 - Tempat penjualan yang terang
 - Tempat penjualan yang sejuk
 - Kebersihan kamar kecil di toko
 - Kerapihan etalase
 - Kerapihan penyusunan display barang

5. Tingkat kepuasan konsumen terhadap bagelen Falencia. Dibawah ini merupakan variabel yang menurut konsumen sudah puas.

- Ukuran bagelen yang bervariasi
- Aroma pada produk bagelen
- Kerapihan bagelen dalam bungkus kemasan
- Kejelasan tulisan mengenai komposisi bahan pada kemasan plastic
- Kejelasan tulisan mengenai berat bersih produk pada kemasan plastic
- Kejelasan tulisan mengenai izin lembaga produk pada kemasan plastic
- Kejelasan tulisan mengenai kehalalan produk pada kemasan plastic
- Kejelasan tulisan mengenai rasa produk pada kemasan plastic
- Kemenarikan kemasan plastic yang menjadi ciri khas produk
- Kemasan plastic yang tidak mudah robek
- Kemenarikan promosi yang dilakukan melalui media cetak (Koran,Majalah,dll)
- Frekuensi promosi yang dilakukan melalui media cetak (Koran,majalah,dll)
- Kemenarikan promosi melalui spanduk
- Kemenarikan promosi melalui media elektronik seperti radio
- Frekuensi promosi melalui media elektronik seperti radio.
- Frekuensi promosi melalui media social (facebook,instagramdll)
- Kejelasan nomer layanan konsumen (Khusus untuk keluhan pelanggan)

- Frekuensi menjadi sponsor diacara sekolah,kampus,radio dll.
 - Terdapat papan nama toko yang jelas
 - Proses pembayaran yang cepat.
6. Strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh perusahaan saat ini untuk menghadapi para pesaingnya
- Harga sesuai dengan kualitas Bagelen.
Memperbaiki kemasan plastik.
 - Proses pengemasan produk yang cepat dan tepat
Usulannya menjaga dan meningkatkan performasi proses pengemasannya.
 - Tempat parkir yang memadai
usulan untuk variabel ini adalah dibuatkan denah parkir khusus untuk mobil atau motor untuk pelanggan XP Bakery agar parkir lebih teratur.
 - Tempat penjualan yang terang.
Menambahkan penerangan atau menambahkan tulisan nama produk yang dijual pada tempat penjualan.
 - Tempat penjualan yang sejuk.
Diberikan Penyejuk ruangan berupa AC di toko.
 - Kebersihan kamar kecil di toko.
Peningkatan kebersihan kamar kecil secara rutin dan diberikan pewangi.
 - Kerapihan etalase
Perbaiki dengan cara menyusun kembali produk-produk bagelen atau roti yang dijual sesuai dengan bagian-bagian yang akan dijual.
 - Kerapihan penyusunan display
Yang harus diperbaiki adalah dengan meningkatkan penyusunan display dan memperhatikan kerapihannya lagi serta sering membersihkan display barang.

- Kemerarikan promosi melalui media elektronik seperti radio.
Menjaga kemerarikan promosi yang sudah dan serta membuat iklan promosi lagi yang lebih menarik lg.

- Frekuensi promosi melalui media elektronik seperti radio
Lebih sering lagi dalam melakukan promosi media elektronik.

- Pemberian diskon dalam dalam jumlah pembelian tertentu.
perusahaan harus mengadakan kembali pemberian diskon kepada konsumen di periode tertentu saja yang bertujuan peningkatan penjualan.

- Rasa tester Bagelen
Meningkatkan rasa tester bagelen dengan cara coba membuat berbagai rasa tester bagelen.

- Variasi rasa bagelen
Perusahan harus melakukan perbaikan dengan cara menambahkan variasi rasa bagelen selain original saja seperti coklat, pisang, strawberry. dll.

- Harga bersaing dengan kompetitor.
Mencari supplier bahan baku yang lebih murah lg.

- Kejelasan tulisan mengenai berat bersih produk pada kemasan plastik.
Mencari bahan percetakan atau sablon yang lebih bagus lagi dari sekarang.

- Kejelasan tulisan mengenai kehalalan bagelen pada kemasan produk.

Meningkatkan Quality Control agar tidak ada kemasan yang lolos diberikan logo kehalalan.

- Frekuensi promosi dilakukan melalui media cetak(koran,majalah,dll)

perusahaan harus memperbaiki dengan mencoba promosi di media lain yang belum pernah dicoba bertujuan untuk menaikkan penjualan pada produk bagelen ini.

- Kemerarikan bonus gantungan kunci, gelas, tas pada pembelian tertentu.

Perusahaan bisa memberikan bonus di setiap periode tertentu dan perusahaan bisa memberikan bonus seperti susu, teh yang cocok untuk dihidangkan bersama dengan bagelen.

- Tempat penjualan yang bersih.

Usulan perbaikan dengan cara meningkatkan kebersihan pada toko dengan cara membuat penjadwalan untuk membersihkan toko dan diberikan pewangi ruangan.

- Model etalase yang menarik

perbaikan perusahaan dengan cara mendisgn model etalase yang lebih menarik lagi yang bertujuan menarik konsumen untuk datang ke XP Bakery.

- Kejelasan tulisan mengenai komposisi bahan pada kemasan plastik.

memperbesar tulisannya agar terbaca jelas oleh konsumen. Selain itu perusahaan juga harus memperhatikan kualitas sablon pada kemasan plastiknya agar tetap terbaca dengan jelas.

- Kemerarikan promosi yang dilakukan melalui media cetak(koran, majalah, dll)

perusahaan harus menjaga kemerarikan promosi dan terus mendisgn gambar, foto ke media cetak agar mengundang konsumen dengan kemerarikan promosi lewat media cetak ini.

- Kemerarikan promosi melalui media sosial(facebook, twitter)

usulan yang diberikan adalah dengan memberikan/menambahkan gambar/foto mengenai bagelen falencia dengan design semenarik

mungkin agar konsumen tertarik ingin membeli produk bagelen falencia ini.

- Frekuensi promosi melalui media sosial(Facebook,twitter,instagram).

meningkatkan frekuensi promosi melalui media sosial ini, perusahaan harus sering mengupdate promosi lewat media sosial agar seluruh indonesia mengetahui bagelen falencia ini.

- Kejelasan tulisan mengenai masa kadaluarsa bagelen pada kemasan plastik.

perusahaan harus lebih mengecek lagi pada proses quality control agar kejelasan tulisan mengenai masa kadaluarsa itu tidak ada yang lolos untuk dicantumkan, karena jika tidak dicantumkan bisa membahayakan untuk konsumen.

- Kemenarikan promosi yang dilakukan dengan undian.

perusahaan harus memberlakukan kembali promosi tersebut, dengan memberikan hadiah yang lebih menarik lagi, yang dapat membuat konsumen bagelen falencia selalu ingat dengan falencia.

- Frekuensi promosi yang dilakukan melalui undian.

Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat memberlakukan kembali promosi melalui radio, agar image perusahaan dalam membagikan hadiah melalui undian dapat terangkat kembali.

- Kesiagapan pegawai saat pelanggan membutuhkan bantuan.

perusahaan harus menambahkan lg pegawai/karyawan di toko agar kesiagapan pegawai saat pelanggan membutuhkan bantuan dengan cepat dan tidak mengecewakan pelanggan karena respon yang lama dan menjadi keluhan pelanggan.

- Aroma pada produk bagelen.

Perusahaan harus memperbaiki aroma pada bagelen dengan cara menambahkan lagi bahan-bahan seperti mentega atau bahan lainnya di perbanyak agar aroma itu lebih tercium sangat kuat.

- Kerapihan Bagelen dalam bungkus kemasan

perusahaan harus dapat memberikan pelatihan kepada karyawan agar dalam proses pembungkusan lebih rapih dan bersih dari bubuk-bubuk bagelen,serta tidak terpotong-potong bagelen didalam kemasan.

- Kejelasan tulisan mengenai izin lembaga kesehatan pada kemasan plastik.

perusahaan harus memperketat quality control agar tidak ada kemasan yang lolos dicantumkan izin lembaga kesehatan.

- Kemenarikan promosi melalui spanduk.

perusahaan harus membuat design yang lebih menarik lagi dan menaruh spanduk didepan toko penjualan. Agar lebih menarik perhatian konsumen lagi.

- Lokasi toko berada di pinggir jalan raya.

dilakukan perbaikan atau usulan dengan cara memberikan tanda pada toko agar toko tersebut lebih mudah dimudah ditemui oleh konsumen.

- Pengetahuan pegawai memberikan penjelasan terhadap produk bagelen.

dengan memberikan pelatihan terhadap pegawai mengenai pengetahuan tentang produk bagelen sedetail dan selengkap mungkin agar jika ada konsumen yang bertanya pegawai bisa menjelaskan semaksimal dan sejelas mungkin.

- Proses pembayaran yang tepat.

usulan yang dapat diberikan agar perusahaan bisa memfasilitasi pembayaran non tunai agar tidak merepotkan konsumen untuk bolak balik ke ATM untuk mengambil uang.

- Kepadatan dari produk bagelen

meningkatkan dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai agar pegawai tetap terjaga kualitasnya dalam pembuatan bagelen tersebut

sehingga kepadatan bagelen bisa terjaga dan dibuatnya secara konsisten

- Kejelasan mengenai nomer layanan konsumen (khusus untuk keluhan pelanggan)

untuk memperbaiki variabel ini XP bakery bisa menepatkan karyawan pada bagian keluhan pelanggan agar selalu siap akan adanya keluhan dari konsumen

- Frekuensi menjadi sponsor dalam acara-acara disekolah, kampus, radio ,dll

Perusahaan harus mempertimbangkan sesering mungkin untuk menjadi sponsor-sponsor di acara-acara sekolah,kampus dll agar bagelen Falencia lebih sering dikenal orang.

- Kerenyahan dari produk bagelen.

untuk memperbaiki perusaahn bisa menjaga kemasan plastik agar tidak bisa masuk udara/kedap udara.

- Kejelasan tulisan mengenai rasa dalam kemasan plastik

Perusahaan harus bisa memberikan desain mengenai rasa dalam kemasan plastik agar terlihat lebih jelas.

- Kemudahan konsumen dalam mendapatkan produk di toko.

Untuk mengatasi hal ini konsumen harus menyusun jadwal pembuatan bagelen agar selalu siap sedia jika ada pelanggan yang membutuhkan dalam jumlah yang banyak dan serta sering melakukan pengecekan ke pasar-pasar

- Proses pembayaran yang cepat.

perusahaan harus memperbaiki proses pembayaran yang cepat bagi konsumen dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai agar lebih cekatan lagi dalam proses pembayaran yang cepat serta berhati-hati jangan sampai salah dalam proses perhitungan maupun kembalian kepada konsumen

- Cara pembayaran tunai/non tunai.

usulan untuk bisa melakukan pembayaran non tunai dan memfasilitasi mesin EDC.

- Ketepatan jam toko.

usulan untuk kedepannya agar ketepatan jam toko selalu tepat, membuat penjadwalan pada karyawan secara bergantian siapa yang harus datang lebih pagi duluan untuk beres-beres di toko.

- Ukuran Bagelen yang bervariasi.

Usulan dengan membuat bagelen yang kecil-kecil atau bagelen untuk anak kecil, yang bertujuan agar anak kecil bisa makan bagelen ini dengan mudah.

- Kemerarikan kemasan plastik yang menjadi ciri khas produk.

Usulan yang dapat diberikan untuk kemasan plastik dengan mendesign kemasan plastik sesuai dengan rasa misalkan rasa nanas mendisgn kemasan dengan gambar buah nanas yang membuat konsumen itu tertarik untuk membeli.

- Kemasan plastik yang tidak muda robek.

perusahaan dapat mengganti jenis plastik dengan ketebalan 1mm agar lebih terjaga kerenyahan bagelen, yang sebelumnya hanya 0,9mm, hal ini didapat dari wawancara langsung dari pemilik perusahaan.

- Terdapat papan nama toko yang jelas

usulan yang bisa diberikan oleh papan nama XP Bakery diberikan penerangan agar orang yang melintas mengetasi pada lokasi tersebut terdapat toko yang menjual produk roti dan bagelen yang bernama XP Bakery.

- Lokasi toko bisa dilalui oleh kendaraan umum/pribadi

perusahaan bisa memberikan tanda keberadaan lokasi toko agar para pengguna kendaraan pribadi tidak bingung mencari lokasi dari toko tersebut.

- Perilaku pegawai terhadap konsumen.

Yang dimana harus diperbaiki lagi dengan cara perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan bagaimana cara mengalayani dengan baik serta tata cara ucapan,etika dll.

6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya :

1. Melakukan penelitian produk-produk alternatif selain Bagelen yang menyebabkan menurunnya penjualan. Misalnya : cake, roti, dan produk lainnya.
2. Melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman yang mempengaruhi penjualan Bagelen Falencia.