

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam upaya untuk meningkatkan penjualan *ice cream* Stormy Plate, maka berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat *Perceived Quality* Stormy Plate menurut konsumen kurang baik. Hal ini terlihat dari sebagian besar kinerja Stormy Plate, ternyata belum dapat memuaskan harapan konsumen yaitu pada hasil pengolahan data yang menunjukkan 20 atribut belum puas dan 14 atribut sudah memuaskan.
2. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran dapat diketahui tingkat kinerja atau *performance* dari Stormy Plate terhadap tingkat kepentingan konsumen. Terdapat 7 atribut yang berada pada kuadran *Underact* (posisi kuadran dimana membutuhkan prioritas penanganan perbaikan kinerja agar dapat memenuhi harapan konsumen) dan terdapat 10 atribut yang berada pada kuadran *Maintain*. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 6 kuadran dapat diketahui perbandingan tingkat *perceived quality* antara Stormy Plate dengan pesaing-pesaingnya. Diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja Stormy Plate yang signifikan dengan kinerja Baskin & Robbins dan Pisseta untuk semua atribut. Sehingga berada pada prioritas bersaing untuk IPA 6 kuadran.
3. Persepsi konsumen tentang *ice cream* Stormy Plate yaitu harga *ice cream* paling murah dibanding dengan Baskin & Robbins dan Pisseta. Persepsi ini dapat muncul dikarenakan Stormy Plate mengusung motto yaitu “*LESS THAN GOCENG, MAN*” dan “*GOCENG IS MY LIFE*”. Tindakan yang harus dilakukan oleh Stormy Plate agar kenaikan harga *ice cream* tersebut tidak berdampak pada penurunan penjualan adalah :
 - a. Bila Stormy Plate tetap bertahan dengan situasi yang seperti itu, dalam arti tetap mempertahankan kenaikan harga maka dapat dipastikan bahwa Stormy Plate tidak akan bertahan lama dan akan tutup.

- b. Konsumen harus mengetahui bahwa kinerja Stormy Plate tidak berbeda secara signifikan dengan kinerja pesaing dengan harga dibawah pesaingnya Baskin & Robbins dan Pisseta. Walaupun Stormy Plate menaikkan harga *ice cream*nya, tetapi ternyata harga yang ditetapkan Stormy Plate tersebut masih di bawah harga pesaingnya Baskin & Robbins dan Pisseta.
- c. Kualitas Stormy Plate harus lebih unggul dari pesaingnya Baskin & Robbins dan Pisseta.

Sehingga usaha-usaha yang dilakukan untuk dapat meningkatkan penjualan yaitu dengan penggunaan pengujian hipotesis ketidakpuasan, *Importance Performance Analysis (IPA) 4* kuadran dan *Importance Performance Analysis (IPA) 6* kuadran. Dari metode tersebut diperoleh tindakan yang akan dilakukan yaitu :

- Melebihi Pesaing
 1. Kebersihan cup atau *cone ice cream*
 2. Ketersediaan rasa *ice cream* sesuai keinginan konsumen
 3. Ketersediaan *stock* berdasarkan rasa *ice cream*
 4. Kemudahan mencapai lokasi outlet *ice cream*
 5. Kemudahan untuk mendapatkan tempat parkir kendaraan
 6. Keadaan lingkungan lokasi outlet yang aman
 7. Kebersihan outlet tempat minum *ice cream*
 8. Keramahan pelayan outlet dalam menginformasikan menu *ice cream*
 9. Kesopanan pelayan outlet dalam melayani konsumen
 10. Kerapihan penampilan pelayan

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Sesuai dengan usulan yang dilakukan dari hasil analisis, maka saran yang diberikan kepada perusahaan untuk melebihi pesaing yaitu lebih memperhatikan kondisi cup atau *cone* yang ada dikarenakan cup atau *cone* tersebut tidak dibuat sendiri oleh Stormy Plate, Memperhatikan untuk memperbaharui resep-resep

pembuatan *ice cream* yang ada dengan cara seperti *survey* di internet, melalui buku-buku resep *ice cream* yang banyak dijual atau bisa dengan cara melakukan inovasi-inovasi secara terus-menerus dan berkesinambungan guna menemukan rasa *ice cream* yang berbeda dari yang sudah ada, Menambah lagi persediaan *stock ice cream* untuk setiap outlet, Melakukan promosi yang lebih giat lagi agar dapat menggugah keinginan konsumen untuk membeli, Mencantumkan denah lokasi outlet sejas-jelasnya pada media yang digunakan dalam berpromosi, Memberikan jaminan parkir gratis bagi konsumen yang membeli *ice cream* Stormy Plate dengan minimal pembelian tertentu, Menjalin kerjasama dengan pihak *security* gedung, Menjalin kerjasama dengan pihak *cleaning service* gedung, Membuat standar pelayanan bagi pelayan, Membuat sistem *reward* serta *punishment* bagi setiap pelayannya, dan memberikan pelatihan-pelatihan seperti *customer satisfaction*, *self-controlling* dan *service excellent* serta juga melakukan evaluasi kinerja secara berkala.

6.2.1 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian mengenai Stormy Plate telah memberikan solusi terhadap masalah *Perceived Quality*, maka penulis mengajukan beberapa saran untuk dilakukan penelitian lebih lanjut antara lain :

1. Mengenai analisis tentang harga jual *ice cream* yang ideal.
2. Mengenai analisis persaingan dan usulan strategi untuk meningkatkan kemampuan bersaing Stormy Plate pada pasar *ice cream*.
3. Mengenai kesetiaan konsumen terhadap *ice cream* Stormy Plate dan kualitas pelayanan pada outlet Stormy Plate dengan metode metode *Servqual*.