

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Mengacu pada analisis yang telah dilakukan, maka perolehan hasilnya disimpulkan sebagai berikut:

1. *Segmenting* pasar adalah pada seluruh kalangan usia, jenis kelamin dan status sosial dan yang bertempat tinggal di Surabaya dan berjarak sekitar 5-10 Km dari Excelso di cabang Jalan Merr Surabaya, *Targeting* yaitu pada segmen status sosial menengah dan menengah keatas yang berusia sekitar 17 – 35 tahun dan *Positioning* yaitu dengan menetapkan keunggulan pada cita rasa dan aroma yang khas setra kemasan yang lebih unggul di bandingkan para pesaing lainnya
2. *Segmenting*, *Targeting* dan *Positioning* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kopi Excelso di cabang Jalan Merr Surabaya

### 5.2 Saran

Mengacu pada analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan.

Saran-saran tersebut antara lain:

1. Diharapkan untuk Excelso di cabang Jalan Merr Surabaya lebih maksimal untuk menentukan tingkat harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan sehingga akan mudah untuk dijangkau oleh seluruh segmen pasar yang telah ditetapkan.
2. Diharapkan untuk Excelso di cabang Jalan Merr Surabaya lebih baik dalam mengikuti perkembangan jaman terkait kopi yang ditawarkan

sehingga akan lebih sesuai dengan target pasar yang ditentukan sebelumnya.

3. Diharapkan untuk Excelso di cabang Jalan Merr Surabaya lebih baik dalam memposisikan produknya dalam benak konsumen dengan menciptakan *point of different* dalam segi kualitas, layanan, maupun fitur dibanding dengan pesaing dengan demikian maka merek Excelso akan mencapai *positioning* yang baik dalam benak konsumen.