

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan bauran pemasaran (*marketing mix 7P*) produk pudak di Sari Kelapa yaitu:
 - a. Produk pudak Sari Kelapa memiliki variasi produk antara lain pudak putih, pudak pandan, pudak sagu, dan pudak mini. Produk pudak Sari Kelapa memiliki merek yang sudah terkenal di kalangan masyarakat. Sari Kelapa sangat memperhatikan kualitas pudak yang dihasilkan dengan cara memproduksi pudak dan langsung menjualnya di hari yang sama
 - b. Harga produk pudak Sari Kelapa berbeda sesuai dengan variasi produk. Penentuan harga produk didasarkan pada bahan baku yang digunakan. Selain itu, penentuan harga dilakukan tanpa memperhatikan harga produk pesaing karena keyakinan atas kualitas produk yang dihasilkan
 - c. Promosi yang dilakukan Sari Kelapa dengan mengiklankan pudak di media sosial seperti *facebook*, *instagram*, dan *website*. Selain itu, Sari Kelapa menyediakan kartu nama usaha untuk konsumen yang dapat diambil kapan saja. Sari Kelapa jarang memberikan potongan harga atau diskon kepada konsumen yang membeli produk pudak. Promosi produk pudak Sari Kelapa banyak dilakukan secara langsung melalui pemberian informasi antar konsumen
 - d. Tempat usaha Sari Kelapa berada di lokasi yang strategis karena berada di pusat keramaian Kabupaten Gresik. Sari Kelapa menyediakan lahan

parkir untuk konsumen, namun memiliki ukuran yang kecil. Usaha Sari Kelapa memiliki perijinan usaha dan telah mendaftarkan pudaknya pada dinas terkait. Lokasi usaha Sari Kelapa berada di sekitar daerah yang banyak pesaing produk sejenis

- e. Proses yang dilakukan oleh Sari Kelapa dilakukan dengan cepat dalam melayani keinginan konsumen. Sari Kelapa melayani pembelian secara langsung (*offline*) maupun tidak langsung (*online*) seperti melalui *Grabfood*, *Gofood*, *Shopeefood*, dan pemesanan melalui nomor usaha. Selain itu, Sari Kelapa juga melayani transaksi secara tunai maupun non tunai yang memudahkan konsumen karena adanya pilihan pembayaran
- f. Karyawan Sari Kelapa memberikan informasi kepada konsumen mengenai produk pudak yang akan dibeli. Karyawan Sari Kelapa tidak menggunakan seragam atau pakaian khusus saat melayani konsumen. Selain itu, karyawan Sari Kelapa melayani konsumen dengan ramah, sopan, dan santun
- g. Sari Kelapa memiliki warna bangunan yang menarik dan menjadi pembeda dengan pesaing sejenis yaitu warna merah. Penataan produk pudak di Sari Kelapa dilakukan dengan cara digantung agar aroma khas pudak tercium konsumen dan masa simpan pudak dapat lebih lama. Sari Kelapa menyediakan fasilitas untuk konsumen seperti toilet, tempat duduk, dan tempat sampah. Selain itu, Sari Kelapa menampilkan suasana yang menyenangkan dengan menempelkan hiasan dinding berupa stiker pudak dan memutar musik untuk menghidupkan suasana toko

2. Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan analisis SEM-PLS diketahui bahwa variabel produk, harga, tempat dan bukti fisik berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian produk pudak di Sari Kelapa. Sedangkan variabel promosi, proses, dan orang berpengaruh tidak signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian produk pudak di Sari Kelapa
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian produk pudak di Sari Kelapa dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* sebesar 78,95%. Nilai tersebut berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja atribut Sari Kelapa yang meliputi rasa pudak, variasi pudak, kecepatan pelayanan, ketrampilan karyawan, kesesuaian harga dengan rasa pudak, kualitas pudak, keramahan karyawan, kesigapan menanggapi keluhan, fasilitas yang baik, dan kerapian penampilan karyawan. Sedangkan berdasarkan analisa metode *Importance Performance Analysis (IPA)* diketahui bahwa atribut yang termasuk ke dalam kuadran II yaitu kerapian penampilan karyawan karena memiliki kinerja yang baik. Sedangkan terdapat atribut yang masuk ke dalam kuadran I, III, dan IV karena memiliki kinerja yang masih lemah dalam meningkatkan kepuasan konsumen

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Sari Kelapa untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan bauran pemasaran (*marketing mix 7P*) dalam kebijakan atau strategi pemasarannya

2. Sari Kelapa dapat membuat promosi yang menarik perhatian konsumen, memperbaiki kinerja dan penampilan karyawan agar menimbulkan keputusan pembelian konsumen yang tinggi sehingga volume penjualan produk pudak juga meningkat
3. Meningkatkan kinerja atribut penampilan karyawan yang berada pada kuadran I diagram kartesius dengan memberikan seragam untuk karyawan sehingga dapat menjadi identitas perusahaan. Selain itu, Sari Kelapa dapat membuat aturan atau SOP mengenai kerapian karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pembelian pudak di Sari Kelapa