

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengembangan produk menggunakan strategi diversifikasi pada Usaha Donat Ketan yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi serta studi dokumen yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka ditemukan kesimpulan sebagai berikut:

##### **5.1.1. Perspektif Pelanggan Terhadap Donat Ketan**

Perspektif pelanggan merupakan langkah awal dalam mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, dalam penelitian yang dilakukan mengenai perspektif pelanggan terhadap donat ketan terkait cita rasa dan harga yang ditawarkan dianggap baik oleh konsumen, tetapi perlu dilakukan beberapa inovasi dalam varian produk yang ditawarkan guna menarik perhatian pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan. Kualitas pelayanan yang masih dianggap kurang oleh pelanggan perlu dirubah sehingga pelanggan ingin melakukan repeat order, menerima kritik dan saran dari pelanggan, memberikan sistem pelayanan terbaik bagi pelanggan dan melakukan perluasan pelanggan Usaha Donat Ketan.

##### **5.1.2. Diversifikasi Sebagai Strategi Peningkatan Volume Penjualan**

Strategi diversifikasi yang digunakan dalam upaya peningkatan volume penjualan yang sudah dilakukan sebaik mungkin oleh Pak Asep selaku pemilik Usaha Donat Ketan dimana strategi ini lebih cenderung mengutamakan letak toko. Yakni dengan menerapkan Diversifikasi Konsentris. Diversifikasi konsentris

memfokuskan kepada produk-produk baru yang memiliki kaitan dengan produk yang sudah ada atau dalam kata lain bisa dengan pendirian usaha baru serta memberikan variasi baru kepada produk. Walaupun sebelum dilakukan pembukaan toko baru dilakukan upaya untuk dapat mempertahankan volume penjualan tetapi tidak berhasil. Sedangkan dengan menggunakan diversifikasi volume penjualan meningkat hanya dalam 4 bulan terakhir. Keadaan memiliki kemungkinan mempengaruhi tren penjualan yang didapat donat ketan, tetapi hal yang perlu dilakukan adalah terus melakukan inovasi dan menerapkan strategi-strategi yang dianggap diperlukan dalam pengembangan usaha. Seperti strategi diversifikasi yang berdampak meningkatkan volume penjualan Donat Ketan.

### **5.1.3. Upaya Manajerial Dalam Meningkatkan Volume Penjualan**

**Memperluas Pasar,** upaya perluasan pasar dilakukan agar meningkatkan volume penjualan dengan memperluas jangkauan kepada pelanggan, semakin luas pasar yang dijangkau oleh Donat Ketan maka semakin besar pula peluang Usaha Donat Ketan akan dikenal masyarakat sehingga penjualan yang dilakukan akan meningkat sesuai dengan pasar yang semakin luas.

**Memberikan Berbagai Promo,** upaya pemberian promo yang bertujuan sebagai bentuk promosi yang diberikan kepada pelanggan, pelanggan sekarang cenderung lebih cepat tergoda jika melihat promo. Ada kalanya bahkan jika pelanggan itu tidak ingin membeli hal tersebut dikarenakan adanya promosi pelanggan cenderung akan tertarik untuk membeli. Selain itu upaya ini dimaksudkan untuk peningkatan penjualan.

**Memilih Bahan Baku Langsung Dari Supplier Utama**, upaya pemilihan bahan baku dimaksudkan untuk penekanan biaya produksi. Biaya produksi yang lebih sedikit akan lebih menguntungkan bagi pemilik usaha.

**Pembukaan Toko Lebih Awal**, upaya ini dilakukan untuk menambah durasi pembukaan toko. Semakin lama durasi yang diberikan maka kesempatan bagi Donat Ketan untuk dapat melakukan transaksi dengan pelanggan semakin banyak. Tidak adanya jadwal toko tutup menjadi peluang penjualan yang besar akan didapatkan.

**Penambahan Karyawan**, upaya penambahan karyawan guna meningkatkan pelayanan yang kurang memuaskan menurut pelanggan. Pelayanan yang tidak terlalu cepat mengharuskan pelanggan harus menunggu dalam bertransaksi. Penambahan karyawan dimaksudkan agar setiap bagian terorganisir dengan baik dan mampu memberikan pelayanan terbaik.

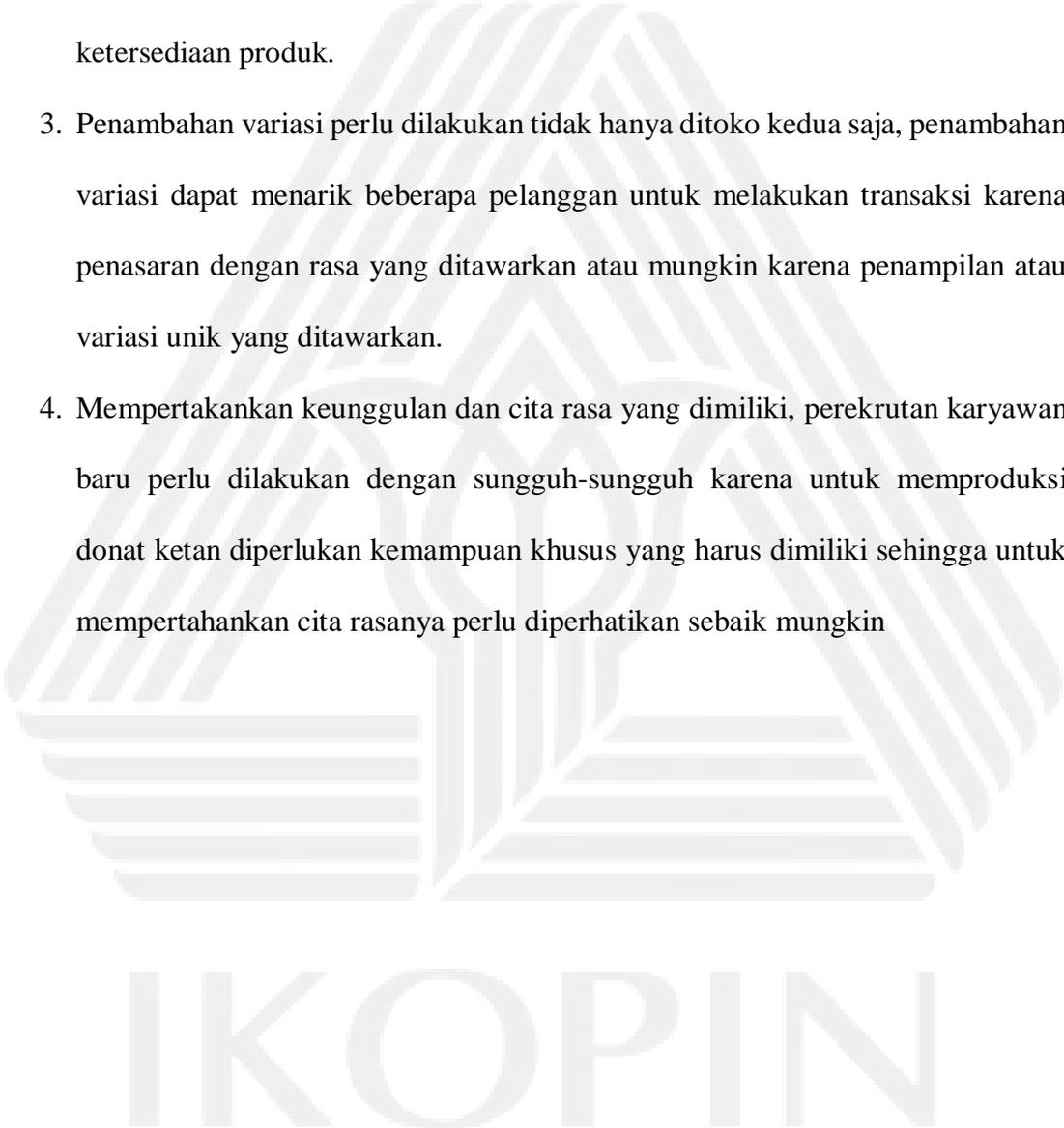
## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan dalam keputusan Strategi Diversifikasi Usaha Donat Ketan yang dilakukan dimasa yang akan datang.

1. Pengoptimalan pelayanan perlu dilakukan, mengingat hasil wawancara dengan pelanggan terkait pelayanan yang masih kurang menyebabkan pelayanan ini perlu diperbaiki. Yang terjadi dilapangan karena kurangnya SDM yang mengatur maka terjadi penumpukan pelanggan sedangkan barang yang diinginkan perlu diproses terlebih dahulu. Akan lebih baik jika disediakan buku

khusus untuk pesanan yang bisa dimanfaatkan oleh pelanggan untuk menulis pesannya lalu menunggu atau mungkin pesanan akan ditinggal.

2. Pemanfaatan sosial media lebih aktif dalam melakukan promosi, jika perlu dilakukan setiap hari dengan pemberitahuan pembukaan toko atau bahkan ketersediaan produk.
3. Penambahan variasi perlu dilakukan tidak hanya ditoko kedua saja, penambahan variasi dapat menarik beberapa pelanggan untuk melakukan transaksi karena penasaran dengan rasa yang ditawarkan atau mungkin karena penampilan atau variasi unik yang ditawarkan.
4. Mempertakankan keunggulan dan cita rasa yang dimiliki, perekrutan karyawan baru perlu dilakukan dengan sungguh-sungguh karena untuk memproduksi donat ketan diperlukan kemampuan khusus yang harus dimiliki sehingga untuk mempertahankan cita rasanya perlu diperhatikan sebaik mungkin



IKOPIN