

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan konsumen dalam upaya meningkatkan volume penjualan pada UD Samsul Jaya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen menunjukkan berada pada kategori yang “sangat **baik**” dengan skor rata-rata yang didapat adalah **882** dari skor tertinggi **96** dan skor terendah **32**. Pada indikator variasi produk banyak konsumen yang merasa kurang puas dikarenakan keterbatasan variasi produk yang tersedia, kurangnya inovasi dan keunikan dari produk sehingga konsumen terbatas dalam memilih desain atau variasi.
2. Dari kesimpulan di atas, maka upaya-upaya yang dilakukan adalah memahami kebutuhan pelanggan, melakukan pengembangan produk yang inovatif, peningkatan kualitas dan layanan, menyusun strategi pemasaran yang efektif. Dengan menerapkan upaya-upaya tersebut secara komprehensif, UD Samsul Jaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya mendorong peningkatan volume penjualan produk mebel mereka.

5.2. Saran-Saran

Melihat kepuasan konsumen sudah berada pada kategori baik namun ada beberapa hal yang harus di tingkatkan. Beberapa saran dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak UD Samsul Jaya dimasa yang akan datang, yaitu:

A. Saran Teoritis

Disarankan kepada peneliti berikutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memperkaya teori-teori terkait kepuasan konsumen, terutama dalam konteks industri mebel. Mengeksplorasi model-model pengukuran kepuasan konsumen yang dapat diadaptasi pada karakteristik pasar mebel.

B. Saran Praktis

Optimalisasi pemahaman kebutuhan pelanggan dengan melakukan riset pasar secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi tren dan preferensi konsumen mebel terkini. memanfaatkan teknologi dan data analitik untuk memperoleh wawasan yang lebih komprehensif tentang perilaku dan karakteristik pelanggan. mengaktifkan saluran umpan balik yang efektif untuk mendengarkan suara dan kebutuhan pelanggan secara langsung.

Inovasi dan pengembangan produk mebel yaitu dengan menciptakan tim inovasi dan pengembangan produk yang berfokus pada desain, fungsionalitas, dan kualitas mebel. menjalin kerjasama dengan desainer, ahli material, dan pakar teknologi untuk menghasilkan produk-produk mebel yang inovatif. melakukan uji coba dan umpan balik pelanggan secara berkala untuk menyempurnakan produk mebel.

Peningkatan kualitas layanan pelanggan yaitu memberikan pelatihan yang berkelanjutan kepada tim penjualan dan layanan purna jual untuk

meningkatkan kemampuan dan kepuasan pelanggan. mengembangkan sistem manajemen keluhan pelanggan yang responsif dan efektif. menerapkan program loyalitas pelanggan yang memberikan nilai tambah dan keuntungan bagi konsumen setia.

Pengoptimalan strategi pemasaran dan penjualan yaitu dengan mengembangkan kampanye pemasaran yang kreatif dan menarik di berbagai saluran digital maupun tradisional. memperluas jangkauan penjualan melalui pemanfaatan platform E-commerce dan kemitraan dengan distributor. melakukan analisis data penjualan secara komprehensif untuk mengidentifikasi tren, segmen, dan strategi penjualan yang efektif.