

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa, yang telah penulis lakukan terkait dengan Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pandowo Coffee House Durenan Trenggalek, maka simpulan yang dapat diambil adalah :

1. Strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pandowo Coffee House
 - a. Produk, dalam kegiatan produksi Pandowo Coffee House sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Yang mana hal tersebut dilakukan dengan cara selalu berinovasi dalam mengembangkan produk, menjaga kualitas produk dan selalu konsisten.
 - b. Harga, untuk keseluruhan harga masih standart, karena dalam penetapan harga Pandowo Coffee House menyesuaikan dengan harga pasaran dan bahan baku yang digunakan.
 - c. Distribusi, lokasi pendistribusian Pandowo Coffee House cukup strategis dan mudah dijangkau, dan Pandowo Coffee House juga melayani jasa DO (*Delivery Order*).
 - d. Promosi, Pandowo Coffee House menggunakan 2 strategi dalam kegiatan promosi nya, yaitu periklanan (*Advertising*) melalui media sosial

Instagram, Facebook, Whatsapp, upload-upload foto dan instastory dan penjualan langsung (*Sales Promotion*) seperti mengikuti event, bazar, perkumpulan seputar perkopian dan disitu mereka memasang banner untuk mempromosikan dan memasarkan produknya.

2. Faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pandowo Coffee House

- a. Produk : adapun hambatan yang dialami Pandowo Coffee House dalam strategi produknya adalah tidak menggunakan mesin canggih dalam proses produksi sehingga memperlambat proses produksi. Untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan menambah jumlah barista dan menambah alat-alat pembuat kopi manual.
- b. Harga : adapun hambatan yang dialami Pandowo Coffee House dalam strategi harga yaitu Pandowo Coffee House mengalami kesulitan untuk menetapkan harga yang benar-benar pas. Ketika harga barang terlalu murah pelanggan beranggapan produk tersebut memiliki kualitas yang rendah, begitupun sebaliknya. Untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan mengadakan promo buy 1 get 1. Apabila kedua hal tersebut dirasa kurang ampuh, maka pemilik kedai tidak lagi menjual produk tersebut karena tidak mau rugi.
- c. Distribusi : tidak ada hambatan yang dihadapi Pandowo Coffee House dalam kegiatan ini. tempat/saluran distribusi sudah sesuai dengan kriteria yang diinginkan yaitu dekat dengan pemukiman penduduk dan sekolahan, lokasinya juga strategis dan mudah ditemui. Pemilik kedai

kopi berusaha untuk selalu memberikan fasilitas yang baik dan juga nyaman agar pelanggan merasa puas.

- d. Promosi: adapun hambatan yang dialami Pandowo Coffee House dalam strategi promosi adalah ketika informasi/broadcast produk yang diberikan Pandowo Coffee House tidak tersampaikan dengan baik ke pelanggan dan terjadi problem pada saat promosi. Untuk mengatasi hambatan yang ada yaitu dengan cara evaluasi, seperti membenahi pemilihan gambar dan membenahi kata-kata yang kurang dipahami pelanggan, hal tersebut dilakukan agar informasi yang diberikan tersampaikan dengan baik ke pelanggan sehingga tidak ada lagi miss komunikasi sehingga penjualan produk meningkat.

3. Analisis SWOT strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pandowo Coffee House

Posisi diagram SWOT pada Pandowo Coffee berada pada posisi sel I, yang menunjukkan bahwa usaha ini memiliki peluang lingkungan dan kekuatan yang mendorong dimanfaatkannya peluang ini. Situasi ini menyarankan strategi yang berorientasi pada pertumbuhan atau agresif dengan menggunakan strategi SO Strategi SO yang dapat digunakan meliputi:

- a. Salah satu kedai kopi yang ada di Durenan Trenggalek dan sudah cukup dikenal oleh masyarakat karena lokasinya yang mudah dijangkau dan harga produknya yang murah tanpa mengurangi kualitas produk.

- b. Karena banyaknya masyarakat yang gemar minum kopi maka dari itu Pandowo Coffee House menyediakan jasa *Delivery Order* untuk memudahkan para pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan. Serta diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya jurusan Ekonomi Syariah.

2. Bagi Pihak Terkait

Untuk kedai kopi Pandowo Coffee House diharapkan kedepannya harus menggunakan alat-alat yang canggih agar tidak kalah saing dengan kedai kopi lainnya, dan juga lebih meningkatkan keterampilan barista dari segi kecepatan, ketepatan agar lebih responsif dalam melayani pelanggan. Terutama dalam kecepatan lebih ditingkatkan sehingga pelanggan tidak akan menunggu lama. Selain itu diharapkan juga Pandowo Coffee House lebih mempersiapkan produk minuman kopi secara menyeluruh mengenai pilihan varian menu minuman kopi agar lebih menarik sehingga konsumen tertarik untuk melakukan pembelian.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan lebih baik dengan menggunakan variabel lain, seperti kepuasan kerja, kualitas pelayanan, dan lain-lain.