

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada BAB V ini merupakan proses akhir dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Dalam bab ini peneliti menjabarkan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan juga saran yang akan peneliti sampaikan untuk Artkrilik Workshop serta untuk peneliti berikutnya.

1. Tahap Analisis situasi yang menjadi langkah awal untuk memulai sebuah promosi atau pemasaran, artkrilik workshop tentunya melakukan riset atau mengamati terlebih dahulu siapa target pasar mereka, apa yang mereka inginkan, seberapa besar peluangnya sampai dengan siapa pesaing mereka. Dalam mencegah sebuah ancaman persaingan dalam proses pemasaran digital, artkrilik workshop melakukan peningkatan *service* di setiap bulannya selain itu artkrilik juga menjaga performa tokonya dengan tujuan untuk menjaga *trust* dari konsumen. Kekuatan internal yang dimiliki artkrilik juga salah satunya mereka mempunyai garansi tanpa syarat, yang artinya jika kondisi barang yang diterima konsumen dalam keadaan pecah atau tidak sesuai artkrilik akan menggantikan dengan barang baru tanpa konsumen harus mengeluarkan uang lagi atau biasanya jika konsumen menolak mereka melakukan pengembalian dana.

2. Kedua, pada tahap objektif artkrilik workshop melakukan penambahan nilai toko dengan memberikan *gift* berupa gantungan kunci yang di desain dengan dicantumkan nomor telepon serta *whatsapp* jika dikemudian hari konsumen dapat menghubungi mereka atau sekedar konsultasi tanpa melalui *marketplace*. Selain itu, artkrilik workshop juga selalu berusaha menjadi lebih dekat dengan pelanggan sesuai dengan *value* perusahaan yang mereka miliki untuk selalu berusaha mendengarkan konsumen serta memberikan hasil yang terbaik bagi konsumen.
3. Ketiga, tahap strategi dan analisis situasi ini hampir memiliki kesamaan diantaranya menentukan segmentasi pasar dimana mengelompokkan pembeli menurut kriterianya, mahasiswa dan pelaku usaha lainnya, setelah melakukan segmentasi pasar artkrilik workshop menetapkan target pasar mereka sesuai dengan produk dan jasa yang mereka tawarkan pada tahap terakhir yaitu penempatan produk, artkrilik workshop menetapkan usaha mereka berada di *middle* jika membicarakan mengenai persaingan di pasar.
4. Keempat, dalam tahap taktik artkrilik workshop menjabarkan detail dari strategi yang akan dilakukan dalam membangun kepuasan konsumen salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada konsumen, tak hanya dalam memberikan informasi yang detail artkrilik workshop juga akan membantu konsumen jika menghadapi kesulitan dalam desain pesanan.

5. Pada tahap kelima ini atau tahap aksi, dimana tahap ini merupakan tahap artkrilik dalam bekerja atau turun ke lapangan dalam melayani serta memantau bagaimana tingkat kepuasan konsumen melalui sistem *repeat order*, dalam melayani konsumen secara cepat dan detail artkrilik workshop juga memastikan untuk membalas pesan konsumen tidak lebih dari 5 menit, karena bagi mereka semakin lama konsumen menunggu performa toko dan kinerja karyawan yang bertugas menjadi berkurang.
6. Pada tahap terakhir ini, artkrilik workshop melakukan evaluasi dalam memantau kepuasan konsumen menggunakan beberapa tahap seperti *daily checklist* karyawan, rapat mingguan per-divisi sampai dengan rapat global secara global. Hal ini bertujuan agar artkrilik bisa meninjau hal apa saja yang membuat puas dan tidaknya konsumen melakukan proses jual-beli pada *marketplace* mereka, jika ada ulasan yang kurang maka dapat diselesaikan sesuai dengan masalah yang terjadi saat itu juga.

Artkrilik workshop masih belum berhasil dalam membangun dan mempertahankan kepuasan konsumen melalui *marketplace shopee*, hal ini terlihat terkadang beberapa konsumen yang ada pada fitur ulasan masih memberikan ulasan buruk dan artkrilik workshop belum berhasil dalam membujuk konsumen, namun masih banyak juga yang berhasil atas *service* yang diberikan, hal itu terlihat dengan konsumen yang melakukan *repeat order*.

5.2 Saran

Setelah penarikan kesimpulan yang dipaparkan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin di kemudian hari dapat dipertimbangkan oleh Artkrilik Workshop, yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi Artkrilik Workshop

1. Untuk mampu mengembangkan ide-ide kreatifnya untuk mampu lebih bersaing di pasar *online*.
2. Memperluas kembali jangkauan penjualan *online* dengan cara menata kembali *Search Engine Optimization* seperti penggunaan *website* resmi.
3. Mengembangkan kembali media sosial lain tidak hanya *marketplace*, seperti *instagram*, *tiktok shop* serta *tiktok live*.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Selain saran yang disampaikan peneliti untuk pihak artkrilik workshop, peneliti juga memberikan saran kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya membaca, mencari referensi, belajar lebih dalam mengenai hal yang akan diteliti agar mampu memperoleh wawasan yang lebih luas lagi nantinya.
2. Mampu mempersiapkan diri lebih baik dalam pelaksanaan penelitian baik dalam segi fisik dan mental, serta mampu mengatur waktu dengan baik agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan lebih maksimal.

3. Diharapkan peneliti selanjutnya mengetahui atau mencari terlebih dahulu tempat atau instansi apa yang akan dijadikan tempat penelitian sebelum merumuskan judul penelitian agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya lebih cepat tanggap dalam memilih atau mencari informan penelitian dan gencar untuk mencari jawaban atas penelitian.