

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Atribut yang dianggap paling diinginkan menurut pelanggan adalah kebersihan dalam proses produksi dengan nilai 4.55. Adapun prioritas penerapan respon teknis berdasarkan kepentingan relatif sebagai berikut:

1. Menyediakan stok lebih untuk varian rasa = 14.13 %
2. Menggunakan jelly = 9.4 %
3. Menyediakan tempat sampah = 7.84 %
4. Menyediakan ukuran jumbo, premium dan reguler = 7.32 %
5. Menawarkan dua jenis kemasan (gelas plastik dan kemasan infus) = 7,31 %
6. Menggunakan *nata de coco* = 7.12 %
7. Menggunakan salsaih = 7.3 %
8. Menyediakan kotak saran dan kritikan = 6.77 %
9. Menggunakan ice cream = 6.16 %
10. Membuat SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan dan proses produksi = 4.65 %
11. Membuat promosi melalui sosial media = 4.29 %
12. Memberikan layanan *customer service* = 4 %
13. Menawarkan paket-paket penjualan yang menarik = 3.99 %
14. Menyediakan surat kabar berupa media cetak atau koran = 3.58 %
15. Membuat *display* tempat parkir = 3.16 %
16. Menjual dengan harga hampir sama dengan rata-rata Pasaran = 2.98 %

Dari hasil pengolahan data didapatkan kebutuhan proses yang paling diperlukan adalah pencampuran bumbu dengan nilai 313.67. Adapun prioritas *procedure* berdasarkan kepentingan relatif sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan = 25.03 %
2. Menerima pesanan dan memberikan layanan = 15.96 %

3. Memeras batang tebu = 13.5 %
4. Memberikan varian rasa yang diinginkan konsumen = 10.34 %

*Benchmarking* dengan pendekatan *reserve engeneering* yang dilakukan oleh usaha dagang Air tebu teeners menggunakan perbandingan mulai dari karakteristik produk, kinerja, kebersihan dan pelayanan penjual yang sesuai dengan butir pertanyaan kuesioner yang telah dibuat. Dari segi karakteristik produk, usaha dagang Air tebu Teeners memiliki kelebihan terletak pada varian topping yang tidak dimiliki pesaing, ukuran kemasan yang berbeda, promosi melalui social media, lebih bersih dan harga yang sesuai, untuk jenis variasi warna produk usaha dagang Air tebu lawang memiliki warna yang sedikit keruh kekuning dan sedikit gelap, tidak memiliki varian topping, serta ukuran yang sama, dilihat dari kebersihan bertempat di pinggi jalan dan ampas tebu yang berserakan.

## 6.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi usaha dagang, agar bisa bersaing dengan produk-produk usaha dagang yang lain, sebaiknya pihak pengembang mempertimbangkan keinginan konsumen. Memperbaiki kualitas produk, menekan biaya produksi hingga benar-benar cocok dikalangan masyarakat
2. Bagi peneliti, agar diperoleh hasil yang lebih baik seharusnya *House of Quality* dibuat menjadi empat tingkatan proses agar lebih spesifik. Namun berhubung biaya yang mahal dan waktu yang relatif lama peneliti hanya mampu membuat dua tingkatan proses.
3. Kemudian memasukkan biaya dalam penelitian agar dapat melihat perbedaan biaya yang dibutuhkan untuk pengembangan produk. Agar bisa membandingkan pendapatan dan bisa menghitung kembali kapan kembalinya modal yang dikeluarkan.