

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan pada penulisan karya ilmiah ini antar lain:

1. Deskripsi kualitas produk

a. *Form* (bentuk)

Perusahaan The Sandal's menyediakan bentuk-bentuk sepatu yang beragam. Mereka menjual sepatu dari model sandal (*flat sandal*), sepatu berhak (*heels*), sepatu berhak lapis (*wedges*), dan sepatu berhak datar (*flat shoes*). Warna yang banyak terdapat pada produk The Sandal's kebanyakan adalah warna-warna cerah namun tetap hangat, seperti hitam, putih, coklat, merah, dan warna-warna pastel yang divariasikan dengan warna-warna cerah seperti merah muda, biru terang, ataupun hijau. Dalam hal ukuran, The Sandal's menentukan ukuran atau nomer sepatu yang dijual yaitu dari nomor dua puluh enam sampai dengan nomor empat puluh.

b. *Features* (fitur)

Perusahaan The Sandal's tidak memiliki fitur-fitur khusus untuk ditawarkan ke konsumen. Produk yang dijual terbatas

pada produk sandal dan sepatu biasa yang umum dijual oleh pesaingnya juga. Tidak terdapat fitur khusus dari The Sandal's karena serupa dengan produk sandal lainnya, basis dari produk The Sandal's adalah untuk gaya fashion saja.

c. *Customization*

Yang dilakukan oleh The Sandal's untuk dapat memberikan perbedaan pada produknya, tetapi tetap disukai pasar yaitu dengan menciptakan desain-desain sesuai dengan perkembangan tren pasar. Model-model yang unik menjadi modal The Sandal's untuk menarik minat konsumen untuk membeli produk the Sandal's.

d. *Performance quality* (tampilan kualitas)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *supervisor* dari The Sandal's dapat penulis simpulkan bahwa The Sandal's terus berusaha dan mencoba meningkatkan kualitas produknya secara perlahan. Seperti mencari bahan dasar sepatu yang lebih bagus, memperkuat jahitan dan lem pada sepatu, dan mencari bahan cat yang lebih baik untuk cat pelapis pada ornamen yang terdapat pada sepatu.

e. *Conformance quality* (kesesuaian kualitas)

Pada produk The Sandal's, yang pertama kali dilihat adalah harga dan modelnya yang relatif sesuai dengan keinginan pasar. Sejauh ini, tidak terlalu banyak konsumen

yang kembali dengan menyampaikan keluhannya kepada pihak toko The Sandal's mengenai harga dan model produk The Sandal's. Berdasarkan hal tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa produk yang dijual oleh The Sandal's sudah cukup sesuai dengan harapan konsumen, sehingga tidak banyak konsumen yang merasa kecewa setelah menggunakan produk The Sandal's.

f. Durability (daya tahan)

Berdasarkan hasil wawancara penulis, beberapa konsumen mengatakan bahwa produk The Sandal's kurang memiliki kekuatan pada daya tahan, karena dalam waktu penggunaan yang belum terlalu lama sudah muncul beberapa kerusakan pada produk yang digunakan. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa produk The Sandal's kurang memiliki kekuatan pada daya tahan produk.

g. Reliability (kehandalan)

Pada produk The Sandal's bukannya tidak ditemui kerusakan pada produk, oleh karena itu The Sandal's belum bisa dikatakan sebagai merek produk sandal yang handal karena berdasarkan hasil wawancara, ada beberapa konsumen yang mengatakan bahwa ornamen pada sandal atau sepatu lepas padahal sepatu belum lama digunakan, atau ada keluhan kecil mengenai cap merek The Sandal's pada bagian atau alas

sepatu cepat hilang pada saat sepatu belum lama digunakan. Hal-hal tersebut mencerminkan bahwa ada beberapa konsumen yang tidak puas akan produk The Sandal's yang dibelinya, sehingga menciptakan kesan ketidakhandalan produk The Sandal's.

h. Repairability (perbaikan)

Menurut *supervisor* dari The Sandal's, sebenarnya The Sandal's menyediakan fasilitas untuk memperbaiki produk The Sandal's yang rusak, akan tetapi tidak banyak pembeli yang mengetahui akan hal tersebut. Hal itu terjadi karena SPG/SPB (*sales promotion girl/sales promotion boy*) tidak aktif dalam menginformasikan hal tersebut ke pembeli, sehingga yang terjadi adalah saat produk yang dipakai konsumen rusak, konsumen akan memberikan kesan bahwa produk The Sandal's tidak memiliki kualitas yang baik. Padahal pihak The Sandal's telah berupaya untuk mengurangi tingkat ketidakpuasan konsumen terhadap produk The Sandal's.

i. Style (Gaya/model)

The Sandal's memiliki model dan desain yang menarik dan atraktif. Model-model yang ditampilkan selalu *up-to-date* dan sangat modern sesuai dengan perkembangan tren mode di pasaran.

2. Deskripsi SWOT

a. Strategi S-O (*strength-opportunity*)

The Sandal's dapat terus mengembangkan website online yang juga menjual produk-produk The Sandal's dengan melakukan promosi lebih gencar dengan melalui sosial media sehingga dapat lebih mencapai target konsumen yang tidak dapat dicapai melalui toko.

b. Strategi W-O (*weakness-opportunity*)

The Sandal's harus meningkatkan mutu produk yang ditawarkan, serta menyediakan sepatu dengan ukuran besar agar The Sandal's dapat diterima oleh konsumen. The Sandal's juga harus mencari bahan baku yang baik namun dengan harga yang sesuai sehingga tetap dapat sesuai dengan harga jual yang ditetapkan oleh perusahaan.

c. Strategi S-T (*strength-threat*)

Masing-masing merek sepatu memiliki keunggulan tersendiri, The Sandal's dengan keunikan model dan warna dapat mencuri kesempatan untuk menjadi merek dominan. Apalagi dengan harga jual yang relatif lebih murah dapat membantu memperkecil ancaman dari merek lainnya.

d. Strategi W-T (*weakness-threat*)

The Sandal's dengan adanya perbedaan model di beberapa toko bisa menjadi kekuatan dengan melakukan segmentasi

model sesuai lokasi toko. Sehingga toko tersebut menjadi lebih menonjol dari pesaing karena beberapa model yang hanya terdapat di toko The Sandal's tersebut.

B. Saran

Dari deskripsi dan analisis kasus yang telah dikemukakan penulis dalam Karya Ilmiah ini maka penulis memberikan saran yang mungkin akan berguna bagi The Sandal's:

1. Berdasarkan kelemahan produknya yang tidak kuat karena ingin menekan biaya produksi, ada baiknya The Sandal's dapat menemukan bahan baku yang baik dengan harga yang murah, sehingga tidak perlu mengorbankan kualitas produk demi menekan biaya produksinya.
2. Berdasarkan kelemahan terbatasnya ukuran sepatu, sebaiknya The Sandal's melakukan riset terhadap konsumennya mengenai banyak tidaknya konsumen yang menggunakan ukuran sepatu lebih dari nomor empat puluh.
3. Berdasarkan ketidaktersediaan beberapa *item* produk di beberapa *outlet*, maka pihak The Sandal's harus melakukan kontrol ke setiap *outlet* untuk selalu mengecek ketersediaan produk di *outlet-outlet* tersebut.