

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan dengan uraian sebagai berikut:

1. Matriks IE (Internal – Eksternal) diperoleh hasil dari matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dengan skor sebesar 2,77 dan matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*) dengan skor 2,99 sehingga perpotongan kedua skor tersebut terletak pada kuadran V yakni strategi ditahan dan dijaga (*hold and maintain*).
2. Berdasarkan analisis SWOT, diperoleh 5 alternatif strategi yakni:
 - a. Meningkatkan penjualan dengan memanfaatkan platform online.
 - b. Menyediakan teknologi untuk penjualan seperti mesin kasir, *barcode scanner*, dan *software inventory tracking system*.
 - c. Memanfaatkan *influencer* sosial media untuk promosi dan meningkatkan *awareness*.
 - d. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan serta memberikan penawaran spesial.
 - e. Meningkatkan kualitas produk dan melakukan inovasi.
3. Berdasarkan hasil matriks QSPM maka peringkat alternatif strategi sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan serta memberikan penawaran spesial (6,00).
 - b. Meningkatkan kualitas produk dan melakukan inovasi (5,92).
 - c. Meningkatkan penjualan dengan memanfaatkan platform online (5,81).
 - d. Menyediakan teknologi untuk penjualan seperti mesin kasir, *barcode scanner*, dan *software inventory tracking system* (5,33).

- e. Memanfaatkan influencer sosial media untuk promosi dan meningkatkan awareness (5,25).
4. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan serta memberikan penawaran spesial merupakan strategi dengan *Total Attractive Score* tertinggi.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan, penulis memberikan saran yang dapat berguna bagi Toko Sakura untuk kedepannya sebagai berikut:

1. Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci untuk usaha agar tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang kuat. Untuk itu, Toko Sakura perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan selalu memperhatikan dan meevaluasi kinerja karyawannya agar tetap mengikuti standar pelayanan Toko Sakura.
2. Toko Sakura bisa memberikan penawaran-penawaran spesial kepada pelanggan dengan menawarkan *buy one get two*, gebyar hadiah, maupun *giveaway* untuk menumbuhkan *awareness* dan kelayalitan pelanggan.
3. Toko Sakura perlu untuk terus berinovasi terhadap produk-produk *fashion* dengan terus mengikuti perkembangan *fashion* dan tren terkini dengan diikuti kualitas produk yang baik dengan menambahkan *supplier* yang mampu menyediakan produk pakaian yang premium.
4. Dalam tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, Toko Sakura perlu untuk memperhatikan fasilitas layanan pada toko agar pelanggan merasa nyaman dalam berbelanja seperti menyediakan pendingin ruangan, mesin kasir moderen, dan sumber daya manusia yang terlatih.