

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil analisis CARL menunjukkan bahwa Konveksi 3 Putri Palimanan Cirebon mampu mengidentifikasi beberapa permasalahan utama yang memengaruhi penerapan strategi diferensiasi produk. Terdapat tiga permasalahan yang menjadi prioritas utama yaitu, Sebagian pemesan tidak membawa desain dengan total nilai 18.876, prosedur penyerahan produk yang belum konsisten dengan total nilai 14.040 serta kualitas kerapihan hasil jahitan yang kurang konsisten dengan total nilai 10.935. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kendala dalam memahami kebutuhan pelanggan, pelayanan, dan proses produksi.
2. Ketersediaan sumber daya pada Konveksi 3 Putri Palimanan Cirebon sudah memadai dalam mendukung kegiatan usaha, namun pemanfaatannya belum optimal karena berfokus pada penyelesaian pesanan pelanggan. Akibatnya, penerapan strategi diferensiasi produk belum maksimal dan loyalitas pelanggan yang terbentuk masih bersifat fungsional.
3. Strategi diferensiasi produk pada Konveksi 3 Putri Palimanan Cirebon memiliki kontribusi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kualitas produk, desain, serta pelayanan yang mampu mendorong kepuasan pelanggan. Namun, dalam pelaksanaannya masih belum maksimal karena adanya keterbatasan pada konsistensi kualitas dan variasi desain, sehingga loyalitas pelanggan terbentuk belum sepenuhnya didasarkan pada keunggulan produk.

B. Implikasi

1. Berdasarkan kesimpulan Konveksi 3 Putri Palimanan Cirebon perlu membentuk tim atau menyediakan layanan desain untuk membantu pelanggan yang belum memiliki konsep produk, menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten dalam proses penyerahan produk, serta meningkatkan kualitas kerapihan

jahitan melalui pelatihan dan pengawasan karyawan secara berkelanjutan.

2. Berdasarkan hasil kesimpulan pemanfaatan sumber daya yang tersedia perlu dioptimalkan melalui perencanaan yang lebih terarah serta pembagian tugas yang jelas agar tidak hanya berfokus pada penyelesaian pesanan, tetapi juga mendukung pengembangan strategi diferensiasi produk.
3. Berdasarkan hasil kesimpulan penerapan strategi diferensiasi produk perlu diperkuat melalui penjagaan konsistensi kualitas serta pengembangan variasi desain secara berkelanjutan agar mampu menghadirkan nilai tambah yang lebih jelas bagi pelanggan.

C. Saran

1. Diharapkan pemilik usaha dapat meningkatkan penerapan strategi diferensiasi produk dengan memahami kebutuhan pelanggan secara lebih baik. Selain itu, perlu adanya perbaikan dalam konsistensi pelayanan, terutama pada proses penyerahan produk agar lebih teratur. Dari sisi produksi kerapihan jahitan perlu lebih diperhatikan dengan melakukan pengawasan dan peningkatan keterampilan karyawan. Pemanfaatan sumber daya yang ada sebaiknya dioptimalkan serta didukung oleh upaya inovasi produk, agar usaha memiliki keunggulan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dalam pengembangan kajian mengenai strategi diferensiasi produk dan loyalitas pelanggan, khususnya pada usaha kecil menengah.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas objek dan jumlah informan penelitian agar hasil yang diperoleh lebih beragam dan mendalam. Selain itu penggunaan metode lain, seperti studi kuantitatif atau komperatif dapat dipertimbangkan untuk mendapatkan hasil yang lebih objektif serta dapat menambahkan aspek lain yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan agar hasil penelitian lebih komprehensif.