

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa data-data dari observasi, wawancara, dokumentasi serta triangulasi sehingga diperoleh hasil seperti yang dikemukakan pada bab sebelumnya, dan disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Citra Kendedes *Cake and Bakery* di Malang Raya menerapkan strategi umum dan khusus berdasarkan teori. Strategi umum berupa : strategi *Frontal Attack* (serangan dari depan), *Flanking Attack* (serangan menyamping), *Encirclement Attack* (serangan mengepung), *Bypass Attack* (serangan lintas), namun tidak menerapkan strategi *Guerilla Attack*. Serta strategi khusus berupa : strategi pemotongan harga, strategi produk yang lebih murah, strategi produk prestise, strategi pengembang biakan produk, strategi inovasi produk, strategi penyempurnaan jasa pelayanan, strategi inovasi distribusi, strategi penekanan biaya, dan strategi promosi yang intensif.
- 2) Citra Kendedes *Cake and Bakery* di Malang Raya juga menerapkan beberapa strategi jitu. Diantaranya :
 - a. Setiap tanggal 13 < terdapat promosi-promosi produk tertentu.

Misalnya:

“Setiap pembelian 5 donut, akan mendapatkan 1 donut”

“Setiap pembelian Rp 20.000 < diskon 10%”

Promosi ini didukung dengan penawaran dari SPG seperti :

“Bapak/Ibu tidak nambah lagi donutnya (untuk yang membeli kurang dari 5 donut)? Untuk pembelian 5 donut gratis 1 donut.”

“Bapak/Ibu, tidak nambah 1 item lagi? (untuk pembelian kurang dari Rp 20.000). untuk pembelian minimal Rp 20.000 ada diskon 10%.”

- b. Strategi *Open Kitchen*.
- c. Pemberian potongan harga atau diskon disesuaikan dengan waktu yang tepat. Sebagai bentuk kepedulian Citra Kendedes *Cake and Bakery* pada konsumennya, pada *event* natal, setiap *counter* menyediakan 3 *tart* untuk diberikan kepada konsumen yang berulang tahun pada tanggal 25 desember. *Tart* dapat diambil secara gratis dengan menunjukkan KTP (Kartu Tanda Penduduk).
- d. Sistem *delivery service* gratis untuk menjangkau konsumen yang jauh.
- e. Menciptakan anak perusahaan ‘Proti’ yang menjangkau konsumen menengah ke bawah.

3) Strategi-strategi yang diterapkan oleh Citra Kendedes *Cake and Bakery* memberikan dampak positif bagi Citra Kendedes *Cake and Bakery* di Malang Raya. Diantaranya : berdampak pada dikenalnya Citra Kendedes *Cake and Bakery* secara lebih luas oleh konsumen tidak hanya di dalam Kota Malang tetapi juga di luar Kota bahkan luar Negeri, kepercayaan konsumen terus meningkat, minat untuk membeli tinggi, serta loyalitas konsumen. Dengan

dampak-dampak positif seperti ini, Citra Kendedes *Cake and Bakery* akan mampu bertahan menghadapi persaingan.

5.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan di manajemen Citra Kendedes *Cake and Bakery*, terdapat beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan yaitu :

- 1) Untuk manajemen Citra Kendedes *Cake and Bakery*: mengevaluasi sumber daya agar mampu memaksimalkan kinerjanya, memberi ruang gerak yang lebih luas kepada konsumen dalam *counter-counter* Citra Kendedes *Cake and Bakery*, lebih memberikan ciri khas dan warna yang berbeda terhadap produk-produknya agar dapat meminimalisir pembajakan oleh pesaing, dan memperluas jangkauan dengan membuka *counter-counter* di luar Kota Malang agar semakin dikenal masyarakat luas.
- 2) Untuk peneliti selanjutnya : melakukan penelitian dengan memfokuskan dampak implementasi strategi bersaing pada volume penjualan, jumlah rata-rata pengunjung, keuntungan rata-rata perusahaan.