

## BAB 4

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

##### A. Faktor apa saja yang dapat memuaskan konsumen

###### 1. Rasa

Untuk produk seperti *teh tentu rasa* menjadi tolak ukur utama untuk kepuasan pelanggan. Rasa yang dihasilkan oleh “Rolas Tea” sudah cukup memuaskan konsumennya dilihat dari nilai yang cukup tinggi yang diberikan oleh responden.

###### 2. Desain Kemasan

Desain kemasan juga cukup berpengaruh mengingat hal pertama yang akan dilihat oleh konsumen adalah kemasan dari produk tersebut. Responden juga cukup puas akan desain kemasan yang diberikan oleh Rolas.

###### 3. Fitur / Varian

Fitur / varian juga mendapatkan apresiasi baik dari responden. Responden merasa dengan adanya tiga varian rasa yang disajikan cukup dapat memuaskan konsumen karena varian rasa yang dipilih pun juga cukup *familiar* di kalangan masyarakat.

###### 4. Harga

Harga tentu juga merupakan salah satu faktor kunci kepuasan konsumen. Dengan harga yang relatif cukup murah dan rasa yang enak, “Rolas Tea” mendapatkan apresiasi yang baik dari responden.

###### 5. Kemudahan untuk Mendapatkan

Faktor yang cukup krusial yang dilewatkan oleh PT. Rolas Nusantara Mandiri. Responden memberikan nilai yang rendah untuk aspek ini, padahal dengan mudahnya konsumen mendapatkan produk juga berpengaruh pada kepuasan mereka.

## **B. Strategi apa saja yang dapat dilakukan PT. Rolas Nusantara Mandiri untuk meningkatkan kepuasan konsumen**

- Promosi
- Meningkatkan kualitas produk
- Melakukan pendistribusian produk yang lebih merata

### **4.2 Saran**

Hal yang menurut penulis dan responden paling krusial dalam produk ini adalah nama merek dan kemudahan dalam mendapatkan produk. PT. Rolas Nusantara Mandiri dapat melakukan beberapa strategi yang dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen mereka, seperti:

- Melakukan promosi berupa iklan, promosi penjualan atau pun melakukan *direct selling* kepada masyarakat. Karena dengan tidak adanya promosi yang dilakukan, masyarakat juga tidak akan tahu bahwa ada produk yang bernama Rolas.
- Menjual produk di pasar swalayan. Dengan menjual produk di pasar swalayan maka secara tidak langsung konsumen juga akan mengetahui bahwa ada produk yang bernama Rolas, dan konsumen juga tidak akan kebingungan untuk mendapatkan produk tersebut.
- Kemasan yang digunakan dapat lebih bervariasi sehingga desain kemasan produk dapat diterima oleh semua kalangan.