

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasar dari fokus penelitian yang telah dilaksanakan peneliti serta pembahasan yang telah didapat, maka hasil dari penelitian yang berjudul implementasi *digital marketing* dan pengendalian mutu untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak, sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data tentang implementasi *digital marketing* untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS yang telah dilakukan oleh peneliti, pada *home industry* JENI-NS hanya menggunakan dua media *digital marketing* yaitu: *pertama*, penggunaan media *whatsapp* (081326795974) pada *home industry* JENI-NS hanya sebagai media komunikasi sehingga kegunaan media *whatsapp* sebagai media promosi belum optimal. Oleh karena itu, tingkat kesadaran konsumen, dan pengetahuan konsumen yang minim mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen dalam sebuah usaha. Hal tersebut dibuktikan pada lampiran tabel 3, 4 dan 5. Berdasarkan tabel tersebut membuktikan bahwa penggunaan media *whatsapp* dalam usaha ini belum maksimal dan minim konsumen.

*Kedua*, penggunaan media *facebook* (Mis Naena) sebagai media promosi kurang yang dikarenakan dalam usaha tersebut yang lebih memfokuskan ke media *offline* dalam memasarkan produk, dan tidak sempatnya mengoperasikan media *facebook*. Hal ini sebagaimana sudah tertera pada lampiran tabel 5 yang menjelaskan bahwa konsumen yang melaksanakan kegiatan pembelian hanya terdapat 4 konsumen sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak optimalnya *digital marketing* menjadikan konsumen minim kesadaran dan pengetahuan terhadap produk sehingga juga mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen dalam sebuah usaha.

2. Berdasarkan analisis data tentang implementasi pengendalian mutu untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa tahapan dalam pengendalian mutu pada *home industry* JENI-NS, yaitu:
  - a. Pengendalian Mutu Terhadap Bahan Baku

Proses pengendalian mutu pada *home industry* JENI-NS yaitu menggunakan bahan baku yang berlabel halal, tidak menggunakan bahan baku dengan merek yang lain dan selalu melaksanakan standar mutu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Diharapkan dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas akan menghasilkan produk yang terbaik sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen bahwa produk yang diproduksi dan mampu membuat konsumen loyal.

b. Pengendalian Mutu Terhadap Proses Pengolahan

Pengendalian mutu pada proses pengolahan *home industry* JENI-NS memiliki 2 tahap yaitu:

1) Pengendalian Mutu Terhadap Proses Produksi

Pengendalian mutu pada proses *home industry* JENI-NS yaitu lebih menekankan pada hubungan karyawan dengan pemilik usaha, karena dengan adanya koordinasi yang kuat antara pemilik usaha dan karyawan diharapkan mampu menghasilkan kue yang berkualitas dan disukai oleh konsumen.

2) Pengendalian Mutu Terhadap Proses Pengovenan

Pengendalian mutu pada pengovenan *home industry* JENI-NS yaitu memperhatikan pada saat proses oven, karena proses oven merupakan proses akhir pada proses produksi. Pengendalian mutu pada proses oven dengan melihat kondisi kue, tekstur, dan warna kue sehingga akan menghasilkan cita rasa yang khas. Cita rasa terbaik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan menjadikan konsumen tersebut loyal kepada produk.

c. Pengendalian Mutu Terhadap Produk Jadi

Pengendalian pada produk jadi yaitu mensortir kue yang baik dan tidak. Dengan proses pemisahan tersebut diharapkan produk yang berkualitas kurang tidak akan tercampur dengan produk yang lain. Produk kue kurang baik akan dibuat untuk pakan budidaya lele dan produk yang baik akan langsung dikemas. Pengendalian mutu pada produk jadi pada *home industry* JENI-NS melalui 2 tahap, yaitu:

1) Pengendalian Mutu Terhadap Proses Packing

Proses pengendalian mutu pada saat proses packing yaitu dengan melakukan proses sortir ulang. Hal tersebut dikarenakan untuk meminimalisir

produk yang cacat. Jika terdapat produk yang dikemas kurang maka akan dikemas kembali.

2) Pengendalian Mutu Terhadap Proses Sablon

Proses pengendalian mutu pada saat proses sablon lebih difokuskan kepada kemasan/ label kemasan. Kemasan produk JENI-NS meliputi Nama, Jenis Kue, Netto, Komposisi, Tanggal Expired, dan logo halal, sedangkan sertifikasi yang dimiliki oleh *home industry* JENI-NS yaitu: NIB dan SP-PIRT sedangkan sertifikasi halal yang belum diperpanjang karena minimnya penghasilan. Setelah mengetahui *home industry* JENI-NS mempunyai sertifikasi banyak konsumen memiliki kepercayaan terhadap produk karena merasa ada jaminan produk tersebut berkualitas. Adanya kepercayaan konsumen kepada produk akan membuat konsumen loyal. Akan tetapi peningkatan tersebut masih belum mencapai target penjualan produk dilihat dari sedikitnya pembelian.

**B. Saran**

Peneliti mengharapkan adanya penelitian lanjutan mengenai *digital marketing* dan pengendalian mutu untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS. Dari penemuan didalam penelitian ini adanya saran yang memungkinkan bisa bermanfaat untuk semua pihak antara lain:

1. Bagi perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan agar bisa diterapkan bagi perusahaan yaitu: *pertama*, dengan memaksimalkan penggunaan media *digital marketing* sebagai media promosi. Sehingga mampu meningkatkan *customer equity* dalam sebuah perusahaan. *Kedua*, dengan meningkatkan pengendalian mutu dengan cara memperpanjang sertifikasi halal, membuat kemasan yang lebih menarik, lebih memperbaiki proses pengendalian mutu agar dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen sehingga *customer equity* akan mudah di capai.

2. Bagi Peneliti

Mengingat masih banyak kekurangan dari penelitian ini. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih baik, terutama dalam implementasi *digital marketing* dan pengendalian untuk meningkatkan *customer equity*. Hal ini penting dilakukan untuk strategi dalam meningkatkan hubungan antara konsumen dengan perusahaan.

### C. Penutup

Puji syukur Alhmdulillah dari rahmat Allah SWT. Perjuangan yang begitu nikmat sudah melalui proses ketika melakukan penelitian, akhirnya peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir yang berupa skripsi sampai selesai. Peneliti mengucapkan terimakasih banyak bagi semua pihak yang sudah membantu serta memberikan mendukung untuk peneliti sehingga dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Skripsi ini telah dibuat sesuai dengan prosedur ilmiah yang sangat hati-hati, penulis telah menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak adanya kekurangan dan kelemahan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti terima demi kesempurnaan karya-karya penulis lainnya dikemudian hari.

Kurang lebihnya peneliti mohon maaf. Peneliti juga harapannya emoga dari skripsi ini bisa bermanfaat untuk peneliti selanjutnya serta untuk siapa saja yang membutuhkannya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan selalu taqwa kita diatas ridha-Nya.

Aamiin.

