

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### 4.1 Kesimpulan

Upaya yang dilakukan pihak *Distro* Tangkelek dan kapuyuak dalam mempertahankan dikelompokkan menjadi dua macam upaya:

##### 1. Upaya internal

Upaya internal merupakan sesuatu yang ditekankan ke dalam yang berorientasi kepada pihak *distro*, seperti mengadakan kegiatan bersama di luar jam kerja, mengadakan kegiatan jalan-jalan bersama karyawan serta memberikan kebebasan kepada karyawan dalam mendesain. Hal yang dilakukan pihak *Distro* Tangkelek dalam mempertahankan pelanggan yaitu membangun loyalitas karyawan terhadap *distro*, kegiatannya seperti mengadakan kegiatan bersama diluar jam kerja seperti bermain futsal, badminton serta billiard, dan yang kedua yaitu ngopi bareng, mengadakan kegiatan jalan-jalan bersama karyawan dan yang terakhir memberikan kebebasan kepada karyawan dalam mendesain. Tujuan dari kegiatan tersebut supaya karyawan atau pihak *distro* tersebut tidak jenuh dengan pekerjaan yang dikerjakan serta menjalin keakraban sesama mereka dapat terjalin dengan baik. Sedangkan Upaya internal yang dilakukan Pihak *Distro* Kapuyuak yaitu membangun loyalitas karyawan terhadap *distro*, kegiatan yang dilakukannya adalah mengadakan kegiatan bersama di luar jam kerja, kegiatannya seperti bermain *Futsal*, *Badminton* dan *Billiard* bersama.

##### 2. Upaya Eksternal

Upaya eksternal yaitu pembenahan yang dilakukan keluar. Hal yang dilakukan pihak *Distro* Tangkelek yaitu: pertama, Meningkatkan kualitas produk

dianggap salah satu cara dalam mempertahankan pelanggan untuk datang kembali ke *Distro* Tangkelek. Produk yang mengalami peningkatan kualitas yaitu produk baju kaos, dikarenakan produk ini yang paling laku di pasaran. Pada saat awal berdiri *Distro* Tangkelek menggunakan bahan *Cotton Combed 24s*, dan pada saat Tangkelek sudah memiliki konveksi sendiri maka bahan produk tersebut diganti menjadi *Cotton Combed 30s* dengan tujuan untuk mempertahankan pelanggan. Kedua, melakukan penataan produk yang produk rapi, langkah yang dilakukan yaitu membedakan tempat setiap jenis produk dan memajang produk di bagian depan *distro*. Ketiga, melakukan promosi online, media online yang dimiliki Tangkelek yaitu, *Facebook*, *Website* serta *Instagram*. Dalam *Instgaram* ini Tangkelek melakukan promosi dengan cara *endorse* serta membuat konten lucu. Keempat, Pemberian Diskon, diskon yang diberikan mulai dari ketika Tangkelek ulang tahun dan ketika pembelian dalam jumlah banyak. Ketiga, Sering mengikuti *event*, *Distro* Tangkelek merupakan *distro* Minang yang sangat sering mengikuti *event-event* yang ada. dan yang terakhir yaitu melakukan pelayanan dengan ramah. Sedangkan *Distro* Kapuyuak melakukan upaya eksternal seperti: pertama, mempertahankan kualitas produk, Kapuyuak dari awal berdiri sampai saat sekarang masih bertahan dengan menggunakan bahan *Cotton Combed 24s* dengan alasan karena bahan tersebut standar dari *distro* pada umumnya. Kedua, melakukan penataan ruang yang bagus. Ketiga, melakukan promosi secara *online*, media *online* yaitu, *facebook*, *website* dan *instagram*. Keempat Kemudahan tempat parkir dan terakhir yaitu melakukan pelayanan dengan ramah

Berdasarkan banyaknya upaya eksternal yang dilakukan oleh salah satu pihak *distro* yakni *Distro* Tangkelek berkolerasi positif atau berbanding lurus dengan transaksi jual beli. Hal tersebut didasarkan atas asumsi dari peneliti serta hasil dari observasi yang dilakukan bahwa *Distro* Tangkelek sudah memiliki banyak cabang outlet yang tersebar hampir di seluruh kota maupun kabupaten yang ada di Sumatera Barat. Jadi ada hubungan antara banyaknya upaya eksternal yang dilakukan dengan hasil yang didapat, semakin banyak upaya yang dilakukan semakin besar jumlah transaksi yang dihasilkan.

#### 4.2 Saran

Penelitian ini mengenai upaya bertahan yang dilakukan pihak *Distro* Tangkelek dan Kapuyyak dalam mempertahankan pelanggan. Untuk itu disarankan kepada pihak *distro* agar selalu *up to date* dengan perkembangan zaman dan mempertahankan apa-apa saja yang menjadi kebutuhan dan diharapkan mampu megembangkan upaya bertahan yang dilakukan. Selain itu saran peneliti kepada peneliti yang lain agar meneliti permasalahan dengan kategori yang berbeda.

