

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis membuat simpulan sebagai berikut

1. Diferensiasi produk di Istana Cake and Bakery berada pada kategori baik dari kriteria ideal yang ditetapkan.
2. Diferensiasi pelayanan di Istana Cake and Bakery berada pada kategori baik dari kriteria ideal yang ditetapkan.
3. Secara simultan diferensiasi produk dan diferensiasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif di Istana Cake and Bakery. Variabel diferensiasi pelayanan memberikan pengaruh lebih besar, dibanding variabel diferensiasi produk.

#### 5.2 Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan simpulan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Istana Cake and Bakery
  - a. Diferensiasi tidak cukup hanya dengan ide pembeda saja. Istana Cake and Bakery harus memiliki bukti yang mendukung ide diferensiasi tersebut. Istana Cake and Bakery perlu mendemonstrasikan perbedaannya, demonstrasi itu yang akan menjadi bukti. Aspek komunikasi untuk diferensiasi produk di Istana Cake and Bakery masih sangat perlu dikembangkan, karena diferensiasi tidak cukup sampai dengan ide yang beda tetapi juga bagaimana perusahaan mendemonstrasikan dan menyampaikan perbedaan tersebut agar diterima oleh konsumen.
  - b. Diferensiasi pelayanan di Istana Cake and Bakery memberikan pengaruh paling dominan dalam penelitian ini perlu dipertahankan. Istana Cake and Bakery perlu terus mengingat diferensiasi yang mereka lakukan sehingga menjadi hal yang akan terus diingat sejalan dengan berbagai ancaman perubahan. Yang penting berikutnya adalah konsistensi, setelah menciptakan pembeda Istana Cake and Bakery perlu merefleksikan diferensiasi tersebut dalam setiap perbuatan. Dan tentu Istana Cake and Bakery harus selalu

meningkatkan diferensiasi agar tetap berjalan dengan segala perubahan yang terjadi dari masa lalu.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh dari faktor lain selain variabel diferensiasi produk dan diferensiasi pelayanan yang mempengaruhi keunggulan kompetitif. Oleh karenanya bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang keunggulan kompetitif Istana Cake and Bakery sekiranya dapat menambahkan variabel independen lain seperti kepeloporan biaya, diferensiasi personal dan lain-lain.