

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penentuan karakteristik teknis dan komponen *Product-Service System* (PSS) menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) menghasilkan:
 - a. Hasil *House of Quality* (HoQ) Fase I menunjukkan bahwa prioritas pengembangan tertinggi terdapat pada karakteristik teknis *multi-channel customer service* (SCh4) dengan nilai *normalized contribution* sebesar 17%, diikuti oleh layanan konsultasi tenaga ahli (SCh2) dan sistem pengumpulan dan penukaran poin (SCh3) yang masing-masing memiliki nilai sebesar 14%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan kemudahan dalam memperoleh bantuan, akses konsultasi kesehatan, serta program loyalitas yang mampu memberikan nilai tambah terhadap penggunaan produk TuMIC.
 - b. Hasil *House of Quality* (HoQ) Fase II menunjukkan bahwa komponen PSS yang menjadi prioritas pengembangan adalah sistem poin member (SCo4) dengan nilai *column weight* sebesar 187,8, diikuti oleh *dashboard website* (SCo8) sebesar 150,0, *helpdesk* teratur (SCo6) sebesar 146,7, dan program *reward* dan *voucher* (SCo5) sebesar 115,3. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengembangan produk TuMIC perlu difokuskan pada penguatan sistem loyalitas pelanggan melalui pencatatan transaksi dan pengelolaan poin secara terintegrasi, pengembangan *dashboard website* yang menyajikan informasi produk, riwayat pembelian, konsumsi, poin, dan *reward*, penyediaan layanan bantuan pelanggan (*helpdesk*) yang responsif, serta implementasi program *reward* dan *voucher* untuk meningkatkan keterlibatan dan loyalitas pelanggan.
2. Perancangan layanan dan interaksi pelanggan melalui pendekatan PSS *Blueprint* menghasilkan rancangan alur layanan yang mencakup tahapan

Kenali Produk, Temukan Produk, Pembelian Produk, Konsumsi Produk, Pantau, Tukar dan *Reward*, serta Komplain (jika ada). Rancangan tersebut menunjukkan integrasi antara aktivitas pelanggan, komponen produk, platform layanan, dan proses pendukung perusahaan.

3. Perancangan *Business Model Canvas* menghasilkan strategi model bisnis yang menitikberatkan pada integrasi produk herbal dengan layanan digital melalui kemitraan strategis, pengelolaan platform digital, program loyalitas pelanggan, layanan konsultasi tenaga ahli, serta program penukaran botol bekas sebagai upaya meningkatkan keterlibatan pelanggan dan mendukung aspek keberlanjutan. Selain itu, *value proposition* yang dihasilkan tidak hanya menawarkan produk herbal praktis, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa layanan konsultasi, *dashboard* monitoring konsumsi, sistem poin dan *reward*, serta kemudahan layanan pelanggan yang terintegrasi. Rancangan model bisnis yang telah tervisualisasikan menunjukkan keterkaitan antar sembilan segmen model bisnis dalam mendukung implementasi *Product-Service System* pada produk TuMIC.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih terbatas pada tahap perancangan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengimplementasikan serta mengevaluasi efektivitas rancangan PSS yang telah diusulkan.
2. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan rancangan PSS pada produk Natura Alamindo lainnya atau menggunakan metode tambahan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.
3. Penelitian berikutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil yang diperoleh lebih representatif.