

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi *personal selling* yang diterapkan oleh Restoran Taman Pringsewu Jogja telah dilakukan dengan sistematis melalui berbagai tahapan, mulai dari proses *prospecting* hingga *follow-up*. Pelaksanaan ini menjadi salah satu kunci utama dalam menarik calon pelanggan dari berbagai segmen, seperti instansi dinas, universitas, dan biro perjalanan wisata. Setiap tahap *personal selling* dirancang untuk menjalin komunikasi langsung dan membangun hubungan yang baik dengan calon pelanggan. Dengan pendekatan ini, tim *marketing* dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan sekaligus menawarkan solusi layanan yang sesuai dengan harapan mereka.
2. Namun dalam pelaksanaan strategi *personal selling*, terdapat dua kendala utama yakni yang pertama pada tahap *pre-approach*, tim *marketing* sering kali tidak memiliki pengaturan jadwal yang pasti dengan calon pelanggan, sehingga beberapa pertemuan tidak dapat terlaksana. Hal ini menyebabkan tim *marketing* hanya dapat meninggalkan surat penawaran atau brosur tanpa berinteraksi langsung dengan calon pelanggan, yang dapat mengurangi efektivitas komunikasi. Kendala kedua yakni pada tahap *presentation*, terdapat

perbedaan kemampuan anggota tim *marketing* dalam menyampaikan presentasi. Ada anggota yang kurang terampil dalam menjelaskan layanan secara *persuasif* dan menarik, sehingga penjelasan kepada calon pelanggan terkadang kurang maksimal.

5.2 Saran

Untuk mengatasi kendala pada tahap *pre-approach*, tim *marketing* dapat lebih proaktif dalam menjadwalkan pertemuan dengan calon pelanggan. Upaya ini dapat dilakukan dengan menghubungi calon pelanggan lebih awal dan memanfaatkan aplikasi komunikasi untuk memastikan waktu yang tepat. Sedangkan untuk kendala pada tahap *presentation*, solusi yang diterapkan adalah meningkatkan kompetensi tim *marketing* melalui pelatihan dan *mentoring*. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan presentasi, sehingga seluruh anggota tim mampu menyampaikan informasi secara menarik, jelas, dan *persuasif*. Dengan penerapan solusi tersebut, efektivitas strategi *personal selling* diharapkan dapat terus meningkat, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi calon pelanggan.