

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Top Chicken Di Padang Aro Kabupaten Solok Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen restoran Top Chicken Padang Aro Kabupaten Solok Selatan mayoritas berasal dari kelompok umur 15-24 tahun, jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 68 orang, dan berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa yang memiliki pendapatan atau uang saku <Rp1.500.000 per bulan.
2. Pada restoran Top Chicken untuk frekuensi pembelian umumnya dalam satu bulan konsumen melakukan pembelian 2-4 kali, untuk volume pembelian produk yang dibeli dalam satu kali kunjungan yaitu 1-2 jenis produk, dan pada umumnya pelanggan memutuskan untuk berbelanja di restoran Top Chicken karena restoran tersebut ramai dikunjungi pembeli.

Berdasarkan bauran pemasaran (7p) di restoran Top Chicken didapatkan rata-rata 400.59 yang menunjukkan bahwa konsumen restoran Top Chicken sudah merasa puas, dimana konsumen dianggap puas karena berada di nilai kelas interval 340-419.

5.2 Saran

1. Top Chicken harus mampu mempertahankan cita rasa produk, kualitas produk dan menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah.

2. Pihak restoran Top Chicken hendaknya memperluas jangkauan segmen pasar, karena dari hasil penelitian yang dilakukan pelanggan yang datang ke restoran umumnya adalah dari kalangan pelajar atau mahasiswa.
3. Penilaian konsumen terhadap bauran promosi masih belum cukup baik, oleh karena itu pihak restoran Top Chicken harus memberikan perhatian lebih pada bauran ini agar konsumen tertarik untuk berbelanja di restoran Top Chicken.

