

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik demografi konsumen Batiah Ubi Eda Tanjung adalah sebagian besar konsumen Batiah Ubi adalah perempuan, berada pada rentang usia 36-50 tahun, sudah menikah, memiliki jumlah anggota keluarga 4 orang, pendidikan terakhir SMP, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, memiliki pendapatan sekitar < Rp 1.300.000/bulan, dan berdomisili di Kabupaten Sijunjung.
2. Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dapat diketahui bahwa nilai CSI dari usaha mikro Batiah Ubi Eda Tanjung adalah 84,92 % atau 0,8492 berada pada rentang skala 0,81-1,0 artinya seluruh atribut usaha mikro Batiah Ubi Eda Tanjung sudah mencapai tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) atribut yang harus dipertahankan kinerjanya adalah atribut cita rasa produk, keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, pelayanan yang baik serta kebersihan lokasi usaha. Adapun atribut yang menjadi prioritas utama untuk dikembangkan dan diperbaiki adalah atribut ketersediaan produk dan daya tahan produk, kemudian atribut yang memiliki prioritas rendah yaitu atribut perbandingan harga dengan UMKM lain, lokasi usaha yang strategis, kemudahan akses menjangkau lokasi usaha, promosi melalui sosial media dan pameran. Dan atribut yang menurut konsumen memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerja perusahaan cenderung tinggi adalah atribut kemasan produk, bentuk fisik produk dan kenyamanan di lokasi usaha.

B. Saran

1. Usaha mikro Batiah Ubi Eda Tanjung diharapkan dapat mempertahankan kinerjanya pada atribut yang dinilai memiliki tingkat

kepentingan tinggi dan kinerja yang tinggi yaitu atribut cita rasa produk, kesesuaian harga dengan kualitas produk, keterjangkauan harga, pelayanan yang baik dan kebersihan lokasi usaha.

2. Usaha mikro Batiah Ubi Eda Tanjung disarankan untuk memperbaiki dan mengembangkan atribut daya tahan produk, dan atribut ketersediaan produk.

