BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen *fried chicken O'Chicken S.Parman dan KFC Plaza andalas* memiliki perbedaan yang signifikan pada jenis kelamin konsumen, dimana konsumen berjenis kelamin perempuan lebih banyak mengonsumsi O'Chicken dan konsumen berjenis kelamin laki-laki lebih banyak mengonsumsi KFC. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa perempuan lebih menyadari bagaimana pentingnya menerapkan pola hidup sehat melalui makanan yang dikonsumsi dibanding laki-laki. Untuk karakteristik lainnya memiliki persamaan, yaitu umur yang berada pada rentang usia 17-25 tahun, pendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA), pekerjaan pelajar atau mahasiswa, sebagian besar berpendapatan <2.500.000 rupiah per bulan dan berdomisili di Kota Padang.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan *O'Chicken S.Parman dan KFC Plaza Andalas* secara keseluruhan sudah baik. Hal ini terbukti dari nilai *Customer Satisfaction Index* O'Chicken S.Parman yang berada pada range 0,51-0,65, yaitu sebesar 0,658 (65,8%) dan KFC Plaza Andalas berada pada range 0,60-0.80 KFC Plaza Andalas sebesar 0,754 (75,4%).

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran untuk mengoptimalkan kepuasan konsumen yang kinerjanya kurang memuaskan dengan melakukan perbaikan kinerja dalam beberapa aspek, yaitu:

1. Pada *fried chicken O'Chicken S.Parman,* atribut keamanan restoran, dengan meningkatkan sistem keamanan pada restorannya, mungkin disediakan satpam dan fasilitas keamanan lainnya. Atribut kecepatan penyajian, kemudahan melakukan pembayaran, kebersihan dan kerapian

penampilan karyawan, dengan memberikan pelatihan khusus bagi karyawan agar lebih terlatih dalam menyajikan makanan, dan terampil dalam menggunakan mesin pembayaran serta lebih ham arti kerapian dan kebersihan ketika bekerja dan lebih sigap dalam melakukan pelayanan kepada konsumen. Untuk atribut, adanya promosi dengan baik dan tersedianya produk saat akan dikonsumsi, dapat ditingkatkan dengan mengoptimalkan promosi yang ada dengan baik berupa promosi dari media sosial yang sering digunakan masyarakat pada saat sekarang ini agar masyarakat lebih mengetahui dan sadar akan kesehatan.

2. Dan untuk Outlet *KFC Plaza Andalas*, dapat melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja dalam beberapa aspek yang dianggap kurang memuaskan oleh konsumen yaitu untuk atribut harga yang terjangkau, konsumen beranggapan bahwa harga yang dikeluarkan untuk membeli 1 produk fried chicken KFC terbilang cukup mahal, ini dapat di optimalkan dengan melakukan promo dalam pembelian produk, misalnya buy 1 get 1. Untuk atribut ukuran daging yang cukup besar, konsumen beranggapan bahwa ukuran daging fried chicken KFC tidak terlalu besar, ini dapat dilakukan perbaikan dengan mencari dan membeli ayam mentah dengan ukuran yang lebih besar dari biasanya. Untuk atribut komunikasi yang baik dan kesopanan dan keramahan karyawan, konsumen merasa tingkat kinerjanya masih rendah dan perlu ditingkatkan dengan melakukan pelatihan kepada karyawan agar dapat memperbaiki kinerja karyawan.