

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Konsumen dalam mengkonsumsi susu pasteurisasi Freakmilk di Kota Padang dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik Freak Milk konsumen sebagian besar berumur kisaran 17-25 tahun yang masih tergolong remaja yaitu 96,7%, dan kebanyakan dari mereka berjenis kelamin laki-laki yaitu 70% sedangkan yang perempuan 30%, dan juga konsumen Freakmilk kebanyakan sudah menamatkan pendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 60%, Dari segi pekerjaan pun masih banyak ditemui yang masih kuliah atau mahasiswa sebanyak 63,3% yang berpendapatan Rp<1.000.000 sebanyak 46,6%.
2. Nilai kepentingan konsumen pada hasil penelitian ini tertinggi di dapat yaitu higienis yaitu 4,66 karena konsumen ingin mengkonsumsi susu yang bersih dan steril. Pada tingkat kepuasan nilai tertinggi yaitu rasa dan kebersihan tempat juga mendapat nilai yang sama yaitu 4,33. Karena rasa susu yang beraneka ragam dan memiliki nilai sangat puas bagi konsumen dan tempat outlet susu juga nilai bersih karena mendapat nilai tertinggi. Pada penelitian ini diperoleh nilai CSI sebesar 0,81 dan jika didasarkan pada Indeks Kepuasan Konsumen maka nilai 0,81 pada rentang skala 0,81 – 1,00 berada pada kriteria sangat puas.

5.2 Saran

Dari kualitas produk susu Freak Milk konsumen sudah merasa puas dengan atribut yang ada. Sebaiknya outlet susu ini bisa meningkatkan lagi dari segi produk, penampilan orang menjual dan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan penjualan dari susu Freak Milk. Freak Milk juga harus memperbanyak promosi lewat media social Sehingga konsumen bisa tahu keberadaan outlet Freak Milk dan apa produk yang dijual.

