

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Roti Tawar Finna, Donat dan Roti Manis pada Finna Bakery di Kota Padang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen berdasarkan demografi adalah konsumen berjenis kelamin perempuan, berumur 18 – 25 tahun, pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pelajar dan memiliki penghasilan antara Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000. sedangkan untuk karakteristik umum pembelian adalah sebagian besar konsumen mendapatkan informasi tentang keberadaan Finna Bakery dari diri sendiri maksudnya yaitu mengetahui adanya Finna Bakery bukan dari orang lain, konsumen melakukan pembelian roti sebagai selingan, pengeluaran untuk satu kali pembelian roti Finna antara Rp. 10.000 – Rp. 50.000 dan melakukan pembelian Roti Finna tidak tetap dalam satu bulannya.
2. Pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dimana tingkat kinerja 3,71 atau baik sedangkan tingkat kepentingan 4,08 atau tinggi maka kinerja Finna Bakery belum memenuhi keseluruhan keinginan konsumen karena nilai tingkat kinerja yang di dapat lebih rendah jika dibandingkan dengan nilai tingkat kepentingan konsumen. Untuk itu, pihak Finna Bakery di Kota Padang harus meningkatkan kinerjanya agar terjadi kesamaan antara tingkat kepentingan keinginan konsumen dan kinerja perusahaan. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)
3. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan metode CSI didapatkan hasil jika nilai kepuasan konsumen didapatkan oleh Finna Bakery adalah 0,74 atau 74 % dan nilai ini berada pada kriteria puas. Dari hasil perhitungan CSI ini dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan konsumen sudah merasa puas atas kualitas produk Roti Finna Bakery di Kota Padang, baik produk yang bersifat barang maupun terhadap pelayanannya.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan kepada Finna Bakery untuk memperbaiki kinerja pada cita rasa roti, daya tahan roti dan kenyamanan outlet karena jika tidak diperbaiki dapat dikawatirkan konsumen Finna Bakery beralih ke roti merek lain. Perbaikan dapat dilakukan dengan:

1. Cita rasa roti Finna Bakery harus ditingkatkan, misalnya dengan menambahkan isian atau topping sehingga rasa rotinya tersebut lebih menarik selera konsumen.
2. Roti Finna Bakery tetap bertahan dalam jangka waktu beberapa hari tanpa menggunakan bahan pengawet sehingga kepercayaan konsumen tetap terjaga.

