

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh dari penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik konsumen di Sentra Susu Sapi Sumbar yaitu kunjungan terbanyak konsumen dengan umur berkisar 17-25 tahun dengan persentase 53%. Hasil persentase dari data jenis kelamin konsumen Sentra Susu Sapi Sumbar yaitu sebesar 62% untuk responden perempuan dan sisanya 38% responden laki-laki. Pendidikan terbanyak dari responden yaitu perguruan tinggi dengan persentase 64%. Pelajar/mahasiswa merupakan pekerjaan terbanyak dari responden yaitu 61%, sedangkan pendapatan responden terbanyak yaitu $\leq 1.500.000$ dengan persentase 61%.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen Sentra Susu Sapi Sumbar di Kota Padang yaitu variabel harga, promosi dan bukti fisik. Sedangkan variabel produk, tempat, orang, proses berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Sentra Susu Sapi Sumbar di Kota Padang.

5.2. Saran

Berdasarkan uji signifikansi, terdapat 4 variabel yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel proses merupakan yang tertinggi dilihat dari nilai P-Value artinya variabel proses yang paling tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Untuk itu, disarankan agar Sentra Susu Sapi Sumbar dapat meningkatkan variabel-variabel yang tidak signifikan, terutama proses agar konsumen merasa lebih puas lagi.