

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan konsumen kipang kacang pada Kipang Kacang H. Daud di Kota Pariaman, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen Kipang Kacang H. Daud sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan persentase 69,65%, yang berada pada rentang usia 25-35 tahun, dengan pendidikan terakhir sarjana (S1), pekerjaan PNS/BUMN, dan rata-rata pendapatan Rp3.000.000 - Rp5.000.000 per bulan, serta berdomisili di Kota Pariaman. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sebagian besar konsumen dipengaruhi oleh keluarga dalam melakukan pembelian.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh Kipang Kacang H. Daud secara keseluruhan sudah bagus. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 85,4% yang berada pada rentang skala 0.81-1.00. Hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan atribut yang memiliki prioritas utama untuk diperbaiki yaitu, kemasan produk, kebersihan tempat, dan promosi melalui media sosial. Sedangkan atribut lain yang dinilai konsumen puas yaitu, cita rasa produk, merek produk, kesesuaian harga dengan kualitas, lokasi yang strategis, kemudahan akses transportasi, promosi dari mulut ke mulut, tampilan produk, ukuran produk, diskon, ketersediaan papan nama, dan ketersediaan akses parkir.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kepuasan konsumen kipang kacang pada Kipang Kacang H. Daud, peneliti menyarankan agar pemilik Kipang Kacang H. Daud melakukan perbaikan peningkatan kinerja pada indikator yang terdapat pada kuadran I yaitu, kemasan produk, kebersihan tempat, dan promosi melalui media sosial.

Perbaikan kemasan produk dapat dilakukan dengan cara mengganti kemasan produk menjadi kemasan yang lebih *food grade* dan kedap udara yang terbuat dari

plastik bening agar kemasan tidak mudah basah dan sobek seperti kemasan sebelumnya, dan agar tampilan produk bisa terlihat dari luar kemasan. Pada indikator kebersihan tempat yang dirasa konsumen kurang bersih pada bagian tempat produksi, pemilik Kipang Kacang H. Daud harus mengecat ulang bagian dalam tempat produksi agar ruangan kembali memberikan kesan cerah. Dan juga bagi tenaga produksi diharuskan menggunakan sarung tangan dalam memproduksi kipang kacang agar kehygienisan produk tetap terjaga. Perbaikan pada promosi melalui media sosial bisa dilakukan dengan cara mengupdate produk kipang kacang secara berkala dan bisa menggunakan berbagai jenis *platform* online agar dapat menjangkau lebih banyak konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui lebih detail mengenai produk kipang kacang pada Kipang Kacang H. Daud

