

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Sikap Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Sate KMS Masakan Pariaman Di Kota Padang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen sate KMS sebagai berikut: umur yang paling banyak adalah 25-54 tahun sebanyak 50 orang, jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 68 orang, tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tamatan SMA/Sederajat sebanyak 61 orang, jenis pekerjaan yang paling banyak adalah mahasiswa sebanyak 36 orang, tingkat pendapatan $\leq 1.500.000$ Rupiah/bulan yaitu sebanyak 46 orang.
2. Berdasarkan 7 variabel kepuasan konsumen pada sate KMS didapatkan rata-rata 356,68 ini menunjukkan bahwa konsumen sate KMS sudah merasa puas, dimana konsumen dianggap puas karena berada pada nilai kelas interval 343-423.
3. Posisi tertinggi tingkat loyalitas konsumen terhadap sate KMS adalah berada pada tingkatan *liking the product* yaitu 83% dan *satisfied buyer* 75%, sedangkan *habitual buyer* yaitu 29%, tingkatan terendah berada pada *committed buyer* yaitu 14% dan *switcher* yaitu 12% sehingga hal ini berdampak pada menurunnya volume penjualan dan volume produksi.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan konsumen terhadap sate KMS, maka diharapkan untuk kedepannya agar memperhatikan strategi pemasarannya dalam bidang promosi agar lebih ditingkatkan lagi seperti promosi melalui media sosial dan media massa. Selanjutnya usaha sate KMS juga harus memperhatikan strategi pemasaran dalam bidang meningkatkan fasilitas pendukung seperti parkir yang lebih luas, ketersediaan sarbet, tusuk gigi, tong sampah dan fasilitas lainnya.
2. Untuk mempertahankan loyalitas konsumen, usaha sate KMS harus memperhatikan upaya yang dapat dilakukan sehingga mencapai tingkatan *committed buyer*.
3. Agar tidak terjadinya penurunan volume penjualan dan bisa meningkatkan konsumen yang *committed buyer*, maka usaha sate KMS harus bisa membuat strategi *marketing* yang bisa mempertahankan usahanya seperti dengan cara mengevaluasi usaha sate KMS, menentukan lagi tujuannya, dan fokus kepada kebutuhan konsumen.

