

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Ayam Goreng Restoran Cepat Saji O'Chicken Di Muara Labuh Kabupaten Solok Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen O'Chicken sebagai berikut: umur yang paling banyak adalah 15-24 tahun sebanyak 59 orang, jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 57 orang, tingkat pendidikan yang paling banyak adalah perguruan tinggi/ akademi sebanyak 53 orang, yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan yang paling banyak yaitu 36 orang, tingkat pendapatana atau uang saku  $\leq$  Rp. 1.500.000 sebanyak 52 orang.
2. Berdasarkan 21 atribut untuk kepuasan konsumen terhadap ayam goreng O'Chicken didapatkan bobot nilai tertinggi 465 pada atribut lokasi yang mudah ditemukan, karena lokasi O'Chicken yang sangat strategis dan mudah untuk ditemukan, sehingga O'Chicken menjadi tujuan konsumen apabila ingin mengkonsumsi ayam goreng, kemudian untuk nilai terendah yaitu dengan nilai 288 pada atribut diskon yang diberikan restoran, karena memang untuk potongan harga ataupun harga promosi tidak ada diberikan oleh O'Chicken.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan konsumen terhadap ayam goreng restoran cepat saji O'Chicken di Muara Labuh, maka diharapkan :

1. O'Chicken dapat memperluas jangkauan sehingga konsumen yang datang tidak hanya dari beberapa kalangan karyawan-karyawan yang bekerja disekitaran restoran, namun juga bisa dari remaja bahkan ibu rumah tangga yang berada di Muara Labuh. O'Chicken juga harus mempertimbangkan dalam membuat produk yang digemari oleh semua segmen konsumen.
2. O'Chicken mampu mempertahankan produk serta pelayanan, dan tetap mengedepankan kualitas serta pelayanan tersebut. Untuk kedepannya agar memperhatikan strategi pemasarannya, dan fasilitas lainnya. O'Chicken juga bisa mengadakan harga diskon atau berupa potongan harga pada hari tertentu untuk menarik konsumen sehingga konsumen tertarik untuk membeli kembali produk dari O'Chicken, selain itu O'Chicken juga bisa menambah alat promosi seperti melalui media sosial spanduk dan lain sebagainya.

