

Bab 6

Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi indikator yang diperoleh dari responden yang dianggap penting bagi konsumen Teras Cemara adalah cita rasa, porsi, makanan higienis, dan daya tahan kemasan yang kuat.
2. Pengukuran metode Indeks Kepuasan Konsumen terhadap indikator-indikator yang digunakan (Bauran Pemasaran 7P) pada Teras Cemara sebesar 62,96% yang berarti konsumen cukup puas.
3. Pihak Teras Cemara harus segera memperbaiki dan meningkatkan indikator-indikator dari kuisioner yang dianggap masih tidak puas dalam memenuhi kepuasan konsumen. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden data yang menunjukkan paling banyak memilih tidak puas yaitu *yaitu Price 2, Place 2, Place 3, Promotion 1, Process 2. Physical Evidance 1, Physical Evidance 2 dan Physical Evidance 3.*

6.2 Saran

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kekurangan penelitian karena indikator yang digunakan belum tentu sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.
2. Penanganan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi supaya kepuasan konsumen terpenuhi berdasarkan indikator-indikator dari Bauran Pemasaran 7P.