

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik konsumen yang membeli buah-buahan di kios buah wilayah Purwokerto yaitu mayoritas masyarakat berjenis kelamin perempuan, berusia 26-45 tahun, memiliki pendidikan akhir Sarjana (S1), memiliki pekerjaan pegawai swasta, berstatus sudah menikah, dan memiliki pendapatan per bulan Rp4.000.000 – Rp6.000.000.
2. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 0,88 yang artinya indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria sangat puas.
3. Atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan perhitungan IPA, GAP, dan PGCV yaitu atribut fasilitas pesan antar untuk pemesanan buah secara online (atribut nomor 22).

B. Saran

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas perbaikan atribut pada kios buah di Purwokerto yaitu atribut fasilitas pesan antar untuk pemesanan buah secara online (atribut nomor 22). Saran perbaikan terhadap atribut tersebut bisa dilakukan dengan cara menempelkan nomor telepon penjual pada kios buah agar konsumen mengetahui adanya fasilitas pesan antar.
2. Pihak kios buah di Purwokerto melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara berkala karena mengingat kebutuhan konsumen terus berubah setiap waktu. Pengukuran tersebut bisa dilakukan dengan menyediakan kotak saran sebagai sarana bagi konsumen untuk memberikan evaluasi atau masukan terhadap kinerja kios buah.