

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen pada produk Sale pisang gulung Poetra Roti dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat diperoleh kesimpulan, antara lain:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan konsumen, atribut yang memiliki tingkat kepentingan konsumen tertinggi pada tiap parameter antara lain, yaitu atribut tidak adanya minyak yang tersisa (4,62), kelengkapan informasi produk pada label (4,79) dan kemudahan mendapatkan/membeli produk secara langsung di gerai Poetra Roti (4,54).
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan konsumen, atribut yang memiliki tingkat kepuasan konsumen tertinggi pada tiap parameter antara lain, yaitu atribut rasa pisang yang kuat (4,33), kelengkapan informasi produk pada label (4,41) dan kesesuaian harga dengan mutu produk (4,29).
3. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian konsumen, atribut yang memiliki tingkat kesesuaian konsumen tertinggi pada tiap parameter antara lain, yaitu atribut rasa manis yang pas (106%), ukuran kemasan (109%) dan harga produk dibandingkan produk sale lain yang memiliki bobot dan kemasan yang sama (96%).
4. Berdasarkan matriks IPA, atribut unggulan yang perlu dipertahankan pada produk Sale pisang gulung Poetra Roti meliputi atribut tidak adanya aroma yang menyimpang/tidak diinginkan, rasa pisang yang kuat, kesesuaian harga dengan bobot dan kemasan, kesesuaian harga dengan mutu produk, rasa manis yang pas, tekstur sale pisang berpenyalut tepung yang renyah ketika digigit, warna sale pisang yang menarik, kemasan yang kedap udara, kelengkapan informasi produk pada label, kemudahan mendapatkan/membeli produk secara langsung di gerai Poetra Roti, kemampuan kemasan untuk mempertahankan

produk dari kerusakan fisik, tidak adanya minyak yang tersisa, kemampuan kemasan untuk mempertahankan kerenyahan dan desain label kemasan.

5. Berdasarkan matriks IPA, atribut yang direkomendasikan untuk diperbaiki pada produk Sale pisang gulung Poetra Roti meliputi kemudahan kemasan untuk disimpan/ditutup lagi, kemudahan kemasan untuk dibuka, kemudahan mendapatkan/membeli produk secara *online*, adanya promosi melalui media *online*, tekstur sale pisang yang tidak lengket di gigi, keseragaman tekstur dan keseragaman warna sale pisang.
6. Strategi yang direkomendasikan untuk perbaikan produk Sale pisang gulung Poetra Roti, antara lain: 1) Parameter produk, strategi yang direkomendasikan meliputi melakukan kontrol kualitas pada bahan baku yang digunakan, melakukan penerapan standar lama waktu dan suhu penggorengan sale pisang, melakukan pengawasan terhadap penerapan standar pengolahan, menggunakan alat atau mesin untuk pengirisan pisang dan menggunakan alat ukur untuk mengukur lama waktu dan suhu penggorengan. 2) Parameter kemasan, strategi yang direkomendasikan meliputi mengganti kemasan dengan kemasan jenis plastik *standing pouch* yang dilengkapi dengan *zipper lock*, membuat alternatif kemasan dengan ukuran yang lebih kecil dan berat isi produk yang lebih sedikit (kemasan sekali habis) dan menambahkan fitur pendukung yang memudahkan kemasan untuk dibuka. 3) Parameter promosi dan pemasaran, strategi yang dapat direkomendasikan meliputi memastikan ketersediaan produk yang mencukupi untuk penjualan online, mengelola akun marketplace dan media sosial secara aktif, memanfaatkan fitur-fitur pemasaran dan promosi yang terdapat pada media sosial, mengelola akun *marketplace* dan media sosial secara aktif dan membuat konten promosi yang menarik, informatif dan persuasif.
7. Berdasarkan perhitungan CSI, nilai indeks kepuasan konsumen produk Sale pisang gulung Poetra Roti adalah 81,60% dan masuk ke dalam kategori “Sangat Puas”.

## **B. Saran**

Diperlukan penerapan perbaikan produk Sale pisang gulung Poetra Roti oleh produsen berdasarkan rekomendasi strategi perbaikan yang dirumuskan pada penelitian ini. Kemudian, perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai penerapan strategi perbaikan produk yang telah dirumuskan tersebut.

