

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari survei penelitian responden mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan dimsum uma yumcha purwokerto dan hasil analisis serta cara perbaikannya, dapat diperoleh Kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis CSI mendapatkan nilai sebesar 77,80% yang berada dalam kategori ‘puas’.
2. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki dari Dimsum Uma Yumcha Purwokerto adalah warna kuning-kecokelatan pada dimsum, citarasa gurih pada saos dimsum, penampilan rapih pada karyawan, kebersihan pakaian karyawan, kebersihan dan kenyamanan tempat makan, kemudahan memperoleh produk secara *offline*, dan promosi melalui media sosial.
3. Strategi perbaikan yang diusulkan meliputi penyusunan SOP terkait pengukusan dimsum, pembuatan saus dimsum, penampilan rapi dan *personal hygiene* karyawan, kebersihan tempat makan, dan komunikasi antar tim; pelatihan pada karyawan terkait tingkat kematangan yang ideal, evaluasi rasa saus dimsum, penampilan rapi dan kebersihan, budaya kerja mengenai kebersihan dan kenyamanan tempat makan, komunikasi antar tim, serta pembuatan konten kreatif; penerapan pencahayaan pada area *display* dimsum, penyediaan ruang ganti dan fasilitas kipas atau *exhaust fan*, pemasangan tirai pada area *outdoor*, penyediaan kursi dan meja bagi konsumen *take away*, penciptaan lingkungan kerja yang mendukung ide baru.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, saran yang diberikan kepada UMKM Dimsum Uma Yumcha adalah mengimplementasikan dan mengevaluasi strategi perbaikan produk berdasarkan urutan prioritas atribut serta disesuaikan dengan

kemampuan sumber daya yang dimiliki. Adapun saran yang dapat dilakukan oleh penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian kembali mengenai kepuasan konsumen terhadap produk yang sudah diperbaiki.

