

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap responden mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap roti Canai Ayam varian ayam bawang, serta analisis terkait langkah perbaikannya, diperoleh beberapa kesimpulan berikut:

1. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan konsumen menunjukkan nilai indeks sebesar 76,16 % yang termasuk dalam kategori 'puas'. Kemudian atribut yang memiliki tingkat kepuasan konsumen tertinggi pada tiap parameter antara lain, yaitu atribut tekstur agak renyah diluar dan lembut di dalam (4,62), jumlah campuran telur dadar (4,04), tidak ada bau menyimpang seperti bau kecut (4,17) dan kemudahan mendapatkan/membeli produk secara langsung (4,07), kemudian atribut yang memiliki tingkat kepentingan konsumen tertinggi pada tiap parameter antara lain, yaitu cita rasa gurih roti canai (4,47), tidak adanya minyak yang berlebihan (4,34), warna oranye kemerahan pada kuah kari (4,39), dan adanya promosi pembelian bundling (4,88).
2. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi beberapa atribut yang perlu ditingkatkan, yaitu cita rasa gurih roti canai, jumlah potongan ayam yang pas, warna oranye kemerahan pada kuah kari roti canai, kekentalan yang pas pada kuah kari seperti saat ini, kesesuaian harga Rp. 15.000.- dengan kualitas produk dan adanya promosi melalui media *online* (Internet, Media Sosial dan sejenisnya).
3. Strategi perbaikan yang dapat diterapkan antara lain: memperbaiki cita rasa gurih pada roti canai ayam bawang yang dapat dilakukan dengan penerapan SOP bahan baku dan penyusunan SOP produksi, penggunaan mixer skala rumah tangga, melakukan pelatihan teknik penakaran bahan, pencampuran adonan dan evaluasi sensori pada karyawan, melakukan perbaikan pada jumlah potongan ayam yang pas pada topping dilakukan dengan penyesuaian bentuk dan ukuran potongan ayam lebih besar, penggunaan alat ukur supaya setiap

porsi memiliki jumlah topping yang seragam, penetapan SOP pembuatan topping ayam dan pelatihan rutin tentang standar takaran, melakukan perbaikan pada warna oranye kemerahan pada kuah kari dilakukan dengan penerapan SOP bahan baku dan penyusunan SOP pemasakan, penyimpanan bahan dalam standar terbaik dan memberikan pelatihan rutin tentang kontrol visual pada karyawan, melakukan perbaikan pada kekentalan kuah kari dilakukan dengan penerapan SOP bahan baku dan pengembangan formulasi resep, menjaga kestabilan suhu dan perpanjang daya simpan, serta pemberian pelatihan sensori dan pemahaman pengolahan kuah kari pada karyawan, melakukan perbaikan pada kualitas harga Rp. 15.000,- pada kualitas produk dilakukan dengan penerapan SOP produksi untuk meningkatkan mutu produk, penjajakan tempat dengan biaya operasional yang lebih rendah, penerapan pencatatan HPP dan mengikuti pelatihan usaha, kemudian melakukan perbaikan promosi melalui media *online* dilakukan dengan penyusunan anggaran untuk kegiatan promosi, kerjasama dengan *content creator* atau pendekatan peran ganda karyawan, serta pembuatan jadwal rutin konten sederhana. Perbaikan pada atribut-atribut tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen serta membantu roti Canai Ayah mempertahankan posisinya sebagai salah satu pilihan utama camilan di Purwokerto.

## **B. Saran**

Penulisan memberikan beberapa saran berdasarkan berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu diharapkan pihak pengelola roti Canai Ayah dapat menerapkan strategi perbaikan yang telah dirancang dalam penelitian ini, seperti peningkatan cita rasa, kualitas kuah kari, penyesuaian harga dan optimalisasi promosi digital guna meningkatkan kepuasan konsumen. Perlu dilakukan penelitian lanjutan lanjutan untuk menguji efektivitas strategi perbaikan yang telah dirumuskan serta mengembangkan teknik perbaikan agar lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.