

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Sesuai dengan pembahasan pada bab IV, maka pada bab V ini penulis membuat kesimpulan dan selanjutnya akan memberikan beberapa saran beserta masukan sebagai pertimbangan bagi Bakso Granat Mas Azis Palembang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan pada bab IV, dapat disimpulkan mengenai persepsi konsumen dalam minat pembelian ulang Bakso Mas Azis Palembang. Berdasarkan penilaian konsumen bahwa semua dimensi persepsi dalam minat pembelian ulang sudah sangat baik, walaupun masih ada beberapa persentase yang memberikan tanggapan ke arah negatif. Masing-masing dimensi persepsi tersebut yaitu:

- a. Dimensi kinerja sudah baik di dalam kecepatan dan ketepatan dalam melayani konsumen dengan interpretasi skor 79,14% yang tergolong tinggi.
- b. Dimensi pelayanan menunjukkan telah dilakukan dengan sangat baik didalam pelayanan yang baik dan optimal dengan interpretasi skor 82,86% yang tergolong sangat tinggi.
- c. Dimensi ketahanan didalam hal produk dalam keadaan *fresh* (segar) dan kualitas kemasan plastik serta kondisi bakso yang bertahan lama ketika dikonsumsi sudah dikatakan sangat baik dengan interpretasi skor 82% yang tergolong sangat tinggi.
- d. Dimensi keandalan telah dilakukan dengan sangat baik pada komposisi produk dan cita rasa yang tidak mengalami perubahan dengan interpretasi skor 84,56% yang tergolong sangat tinggi.
- e. Dimensi karakteristik produk mengenai bakso super pedas di Palembang hanya di Bakso Granat Mas Azis dan promo-promo menarik yang ditawarkan berbeda konsep dengan warung bakso lain dengan interpretasi skor 82% yang tergolong sangat tinggi.

- f. Dimensi kesesuaian dengan spesifikasi sudah dikatakan baik untuk tampilan sajian pada media periklanan maupun kesesuaian produk yang disajikan dengan detail pada daftar menu dengan interpretasi skor 79,14% yang tergolong tinggi.
- g. Dimensi hasil telah dikatakan sudah sangat baik yang mencakup 6 dimensi sebelumnya dengan interpretasi skor 82,08% yang tergolong sangat tinggi.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang dapat menjadi masukan bagi Bakso Granat Mas Azis Palembang, yakni untuk beberapa dimensi yang masih diberi tanggapan kearah negatif walaupun persentase hanya sedikit untuk bisa lebih ditingkatkan lagi pada dimensi kinerja, pelayanan, ketahanan, karakteristik produk, dan kesesuaian dengan spesifikasi.

Pada dimensi kinerja diharapkan karyawan untuk lebih fokus dalam hal ketepatan dalam memberikan pelayanan, terutama dalam memberikan pesanan bakso kepada konsumen. Pemilik diharapkan untuk mengadakan training singkat terutama pada karyawan baru agar mengetahui keseriusan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Pada dimensi pelayanan tidak semua karyawan memberikan pelayanan yang optimal. Pemilik bakso granat disarankan melatih kembali para karyawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal bukan hanya skill yang diberikan namun secara kelakuan, kesopanan hingga keramah tamahan kepada konsumen untuk lebih ditingkatkan kembali.

Dimensi ketahanan mengenai kualitas kemasan plastik yang digunakan untuk membungkus bakso, pemilik sebaiknya membeli dengan kualitas yang bagus dan tebal agar kondisi bakso yang dibungkus dapat bertahan lama sebelum di konsumsi.

Dimensi karakteristik produk mengenai bakso super pedas sebaiknya ditambah ciri-ciri khusus yang lebih spesifik seperti bentuk bakso yang seperti granat yang menunjukkan bahwa hanya dapat ditemui di Bakso Granat Mas Azis

Palembang. Tawaran promo sebaiknya ditambah lagi agar menarik sehingga semua orang bisa menggunakan promo tersebut, seperti promo *member card* yang memberikan *discount* makan yang memiliki kartu tersebut.

Dimensi kesesuaian dengan spesifikasi mengenai tampilan sajian produk di media periklanan untuk difoto ulang sesuai dengan aslinya namun dibuat sebagus mungkin untuk dapat menarik konsumen. Dengan memberikan foto sesuai dengan keasliannya, konsumen tidak merasa dibohongi mengenai segi tampilan produk.