

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan konsumen di Yamaha Land Surabaya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen Yamaha Land yang paling banyak berkunjung berjenis kelamin laki-laki dengan usia rata-rata 22-27 tahun dengan pekerjaan sebagian besar pelajar dan mahasiswa yang rata-rata adalah sekolah menengah atas (SMA). Pendapatan rata-rata per bulan/uang saku konsumen muda Yamaha Land yaitu Rp 500.000 - Rp 1.500.000.
2. Tahapan proses pengambilan keputusan pembelian konsumen Yamaha Land adalah, mayoritas konsumen mengunjungi serta membeli di Yamaha land karena tempat yang nyaman dan banyaknya variasi menu yang disediakan. Pada tahap pencarian informasi, sumber informasi berasal dari teman. Tahap evaluasi alternatif, dalam pertimbangan membeli produk di Yamaha Land adalah harga. Tahap keputusan pembelian, mayoritas konsumen datang secara tidak terencana (spontan) dan pada hari libur. Dengan pengeluaran Rp 50.000-Rp 100.000. Tahap pasca pembelian, konsumen akan melakukan pembelian ulang di kemudian hari serta akan merekomendasikan kepada orang lain, baik teman, kerabat atau keluarga.
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada kuadran I (Prioritas Utama) adalah rasa dan kecepatan, Kuadran II (Pertahankan Prestasi) adalah kebersihan, keramahan, kesopanan, dan kerapihan, Kuadran III (Prioritas Rendah) adalah harga, warna dan tekstur, dan Kuadran IV (Berlebihan) adalah aroma. Sementara nilai pada *Customer Satisfaction*

Index (CSI) adalah 75,6 persen. Yang berarti untuk seluruh atribut yang diuji masuk dalam kategori puas.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis secara keseluruhan mengenai Yamaha Land Surabaya, ada beberapa saran yang sekiranya perlu dan berguna:

1. Hasil tingkat kepuasan konsumen sudah tergolong dalam kategori puas, akan tetapi terdapat beberapa atribut yang perlu diperbaiki. Atribut yang perlu diperbaiki terdapat dalam Kuadran I (Prioritas Utama) adalah rasa dan kecepatan, Kuadran III (Prioritas Rendah) adalah harga, warna dan tekstur, dan Kuadran IV (Berlebihan) adalah aroma sehingga perlu adanya peninjauan ulang dalam proses perbaikan agar perusahaan tetap dapat berjalan secara baik dan maksimal.
2. Perusahaan sebaiknya lebih memperbaiki tingkat kinerja dari beberapa atribut yang kurang diperhatikan yaitu pada kuadran III adalah harga, warna dan tekstur.