

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diketahui bahwa index kepuasan konsumen sebesar 75,67% yang berarti konsumen ledre Super Moro Tresno puas dalam membeli produk ledre. Adapun atribut dengan kepuasan tertinggi adalah kemudahan metode pembayaran.
2. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui beberapa atribut yang perlu dilakukan perbaikan, meliputi: standar kemasan produk, tanggapan keluhan dan saran konsumen, harga yang bervariasi dan terjangkau, kesesuaian porsi kemasan dengan harga yang dikeluarkan, harga yang ditawarkan dengan manfaat yang didapatkan konsumen, keleluasaan bergerak dalam toko, dan penataan ruang toko.

5.2 Saran

Adapun saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan bisa memberikan pelatihan terkait bagaimana menangani keluhan dan tanggapan konsumen yang tepat.
2. Perusahaan bisa memberikan harga khusus ataupun diskon untuk konsumen dalam pembelian produk jumlah tertentu
3. Perusahaan bisa memberikan SOP pada kegiatan produksi agar ukurannya sama rata.