

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil sebagai hasil pengolahan data dari tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian mie gacoan cabang Merr diuraikan sebagai berikut :

1. Proses pengambilan keputusan konsumen mie gacoan menyatakan bahwa pengenalan kebutuhan konsumen didasari karena adanya kemudahan pembelian dan menghemat waktu serta rasa yang bervariasi. Informasi mengenai mie gacoan berasal dari teman dan sosial media. Pada evaluasi alternatif, harga merupakan pertimbangan utama saat membeli mie gacoan. Keputusan pembelian pertama kali sebagian besar sudah direncanakan, kemudian pembelian kedua didasarkan pada ketergantungan situasi. Perilaku pasca pembelian konsumen akan tetap melakukan pembelian walaupun jarang-jarang ketika harga mie gacoan mengalami kenaikan dan konsumen akan merekomendasikan mie gacoan kepada pihak lain.
2. Kepuasan konsumen yang didapatkan berada pada kategori puas, yang berarti kualitas makanan dan kualitas pelayanan pada mie gacoan sudah memuaskan konsumen. Kinerja mie gacoan yang berada pada kuadran pertama merupakan prioritas utama karena kuadran ini mewakili sejumlah indikator yang dinilai responden memiliki nilai kepentingan yang tinggi karena kinerja yang dihasilkan belum sesuai dengan harapan responden

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran bagi mie gacoan cabang Merr Surabaya adalah sebagai berikut :

Terdapat beberapa atribut yang perlu diperbaiki oleh mie gacoan seperti kejelasan penulisan, kemasan, kesesuaian pesanan, penataan hidangan, dan respon terhadap kritik dan saran. Kejelasan penulisan pesanan pada kemasan harus lebih diperhatikan karena biasanya tulisan tersebut sulit terbaca oleh konsumen seperti penulisan level kepedasan. Penggunaan kemasan styrofoam dianggap kurang mampu melindungi mie sampai kepada konsumen, karena biasanya kemasan tersebut peyok dan merusak penataan hidangan mie gacoan sehingga terkesan berantakan. Respon terhadap kritik dan saran juga masih kurang, karena masih terdapat ulasan-ulasan kritik pada beberapa *e-commerce* yang perlu diperhatikan.