

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan berupa jawaban rumusan masalah penelitian tersebut. Berikut kesimpulan atas penelitian, yaitu:

1. Karakteristik responden penelitian ini dalam melakukan pembelian *chinese food* melalui *go food* di kecamatan Rungkut sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, dengan usia rata-rata 16-25 tahun, memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK yang saat ini bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dengan pendapatan atau uang saku sebesar Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 per bulannya
2. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analisis* (IPA), menjelaskan bahwa atribut dinilai penting tetapi kinerja masih rendah yaitu Harga produk *Chinese food* di *Go food*; Rasa produk *Chinese food*; dan Kejelasan informasi produk *Chinese food* di *Go food*. Atribut yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang baik yaitu Ketepatan waktu pengiriman produk *Chinese food* di *Go food*; Ketepatan produk *Chinese food* yang dipesan di *Go food*; Keamanan dalam bertransaksi di *Go food*; dan Keamanan dalam menjaga kerahasiaan identitas di *Go food*. Atribut yang dinilai tidak terlalu penting dan kinerjanya biasa saja yaitu Tekstur produk *Chinese food* dan Kemasan produk *Chinese food*. Dan atribut yang dinilai kurang penting dan kinerjanya berlebihan yaitu Kejelasan informasi transaksi *Chinese food* di *Go food*; Kemudahan pemesanan produk *Chinese food* di *Go food*; Kemudahan pembayaran produk *Chinese food* di *Go food*; Kemudahan pembatalan pemesanan produk *Chinese*

food di *Go food*; Kejelasan produk *Chinese food* di *Go food*; dan Tingkat kemenarikan fitur *Go food* secara visual.

3. Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan nilai Indeks Kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa nilai CSI terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian *Chinese food* melalui *Go food* adalah sebesar 76,23% termasuk kedalam kategori $76\% < \text{CSI} \leq 100\%$ yang berarti konsumen sudah merasa sangat puas.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Pihak rumah makan *Chinese food* atau *Go food* dapat meningkatkan kinerja yang masih rendah pada kuadran I, dengan meningkatkan kualitas rasa produk yang sebanding dengan harga, selain itu pihak rumah makan *Chinese food* bisa memperbaiki informasi produk di aplikasi *Go food* dengan memberikan deskripsi produk yang lebih jelas.
2. Pihak rumah makan *Chinese food* atau *Go food* dapat mempertahankan kinerja pada kuadran II, dengan atribut yang dinilai sangat baik kinerjanya yaitu Ketepatan waktu pengiriman produk *Chinese food* di *Go food*; Ketepatan produk *Chinese food* yang dipesan di *Go food*; Keamanan dalam bertransaksi di *Go food*; dan Keamanan dalam menjaga kerahasiaan identitas di *Go food*.