V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disajikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Berdasarkan pertimbangan nilai atribut produk sayuran online yang meliputi :

   Produk, Layanan, Harga dan Informasi maka nilai *Customer Satisfaction Index*(CSI) adalah sebesar 0.746 atau 74.68% yang berarti konsumen puas dalam membeli produk sayuran online di *Mracang Market* Surabaya.

2) Strategi peningkatan kinerja atribut dilakukan pada prioritas utama yaitu Keamanan transaksi, ketepatan dalam melayani konsumen, kemudahan dalam menghubungi penjual, harga sayuran sesuai dengan kualitas yang akan berdampak pada kepuasan konsumen yang pada jangka panjang dapat menciptakan loyalitas konsumen dan peningkatan hasil penjualan dari produk sayuran yang dijual secara online.

5.2 Saran

1) *Mracang Market* harus memperhatikan tingkat kepuasan konsumen mengenai atribut kecepatan menangani keluhan karena nilai WS rendah dari analisis tingkat kepuasan konsumen, dengan ini maka *Mracang Market* harus memperbaikinya dengan meningkatkan kecepatan menangani keluhan, jika ada konsumen yang mengalami keluhan maka pihak *Mracang Market* harus segera menanggapinya agar kepuasan konsumen dapat di tingkatkan

2) *Mracang Market* harus meningkatkan kinerja pada atribut keamanan transaksi, ketepatan dalam melayani konsumen, kemudahan dalam menghubungi penjual, harga sayuran sesuai yang terdapat pada kuadran I dengan nilai yang terendah hal, hal ini harus di atasi dengan cara ada komunikasi melalui *monitoring* barang pesanan sampai dimana posisinya, ketepatan dalam melayani konsumen juga harus di perhatikan dengan memberikan layanan yang tepat jika konsumen berbelanja, kemudahan dalam menghubungi penjual juga harus di tingtkatkan dengan merespon langsung dengan waktu yang singkat agar konsumen lebih percaya dengan *Mracang Market,* harga sayuran harus sesuai dengan akun agar konsumen mendapatkan yang mereka harapkan dan dengan meningkatkan kinerja dari *Mracang Market* Surabaya maka konsumen akan lebih puas terhadap kinerja *Mracang Market* Surabaya.