

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan pengunjung Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), menjelaskan bahwa atribut yang memiliki skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tertinggi yaitu Rasa lauk pada Nasi Krawu Bu Tiban enak dengan hasil rata – rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sebesar 4,28. Sedangkan untuk atribut yang memiliki skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terendah yaitu Parkiran mobil dan motor luas dan aman dengan hasil rata – rata tingkat kepentingan sebesar 4,12 dan rata – rata tingkat kinerja hanya sebesar 2,58.
2. Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa nilai CSI menunjukkan dalam melakukan pembelian di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban dikatakan puas karena nilai indeks kepuasan pengunjung berada pada rentang 66% – 80% yaitu sebesar 76,37%. Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut – atribut tersebut masuk dalam kategori puas

5.2 Saran

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

1. Pihak rumah makan Nasi Krawu Bu Tiban dapat meningkatkan kinerja yang masih rendah pada kuadran I, dengan meningkatkan kenyamanan fasilitas tempat parkir yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dan daya beli konsumen. Selain itu, pihak Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban dapat mempertahankan kinerja pada kuadran II yang dinilai sangat baik kinerjanya.
2. Pihak Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban diharapkan mampu mempertahankan dan mampu meningkatkan nilai tingkat kepuasan konsumen yang hanya sebesar 76,37%. Akan tetapi sudah dinilai puas karena terdapat pada rentang nilai antara 68%-80% yang menyatakan pengunjung sudah merasa puas.