

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian komparasi tingkat kepuasan tingkat kepuasan konsumen dan *customer delight* Sate Ayam Ponorogo di Rumah Makan Ponorogo dan Surabaya, kesimpulan yang dapat diambil diuraikan sebagai berikut:

1. Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo dengan indeks kepuasan CSI 83,75% lebih memuaskan dan unggul dibandingkan dengan Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya dengan indeks kepuasan CSI 74,55%. Kedua rumah makan tersebut sama-sama unggul pada atribut cita rasa Sate Ayam Ponorogo yang disajikan. Sedangkan kelemahan pada Rumah Makan di Ponorogo yaitu dalam hal kerapihan penampilan karyawan, sedangkan pada Rumah Makan di Surabaya yaitu dalam hal pelayanan yang kurang memuaskan.
2. Faktor paling dominan penyebab *Customer Delight* pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo adalah *Finishing Touch* atau Pelayanan Sempurna yang memiliki nilai persentasi varians sebesar 39,939%, sedangkan Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya, faktor yang paling dominan adalah Justice atau Perlakuan Adil dengan nilai persentasi varians 43,896%. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo, pelanggan lebih terkesan dengan pelayanan yang sempurna. Sedangkan Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya, perlakuan adil menjadi kunci utama.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran bagi Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo dan Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya, serta bagi pengusaha kuliner yang berencana untuk membuka usaha sejenis adalah sebagai berikut:

1. Beberapa atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan berdasarkan IPA pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo seperti keterjangkauan harga dan kesesuaian harga dengan porsi. Perlu untuk memperhatikan ukuran sate ayam yang disajikan supaya konsumen ke depannya merasa bahwa harga yang ditetapkan telah sesuai dengan apa yang ditawarkan. Sedangkan pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya, perlu untuk dilakukan perbaikan pada kecepatan dalam melayani konsumen dan kesesuaian harga dengan porsi. Kecepatan dalam melayani sangat perlu untuk diperbaiki karena pelayanan yang diberikan saat lama, terlebih saat keadaan ramai. Sehingga perlu untuk diperbaiki kembali.
2. Apabila ingin membuka usaha kuliner Sate Ayam Ponorogo hal utama yang paling penting untuk diperhatikan adalah dari segi cita rasa sate ayam yaitu harus memiliki rasa yang gurih karena perlu untuk dimarinasi dengan bumbu dahulu pada daging ayam yang masih mentah, kemudian bumbu celupan untuk sate menggunakan gula merah agar menghasilkan rasa manis yang khas. Hal tersebut menjadi kunci cita rasa dari Sate Ayam Ponorogo. Selain itu, potongan ayam juga perlu diperhatikan karena ciri khas dari Sate Ayam Ponorogo yaitu potongan daging ayam yang melebar dan pipih.