

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap produk burger *microwave* Lawson Surabaya, dapat disimpulkan bahwa secara umum konsumen berada pada kategori puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 83,948%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja produk dan pelayanan yang diberikan Lawson telah mampu memenuhi harapan konsumen, baik dari aspek harga, kualitas produk, kemasan, kemudahan memperoleh produk, desain kemasan, maupun pelayanan. Seluruh instrumen penelitian yang digunakan juga dinyatakan valid dan reliabel, sehingga data yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi kepuasan konsumen secara akurat. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa berbagai atribut produk burger *microwave* Lawson telah mendukung implementasi SDGs 12 tentang konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab, seperti penyediaan porsi produk yang sesuai untuk mengurangi *food waste* (SDGs 12.3), penggunaan kemasan aman *microwave* dan higienis (SDGs 12.4), kemudahan memperoleh produk melalui penataan layout yang efisien (SDGs 12.2), serta pemberian informasi produk dan penggunaan *microwave* pada kemasan sebagai bentuk edukasi konsumen (SDGs 12.8). Dengan demikian, Lawson tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga turut berkontribusi dalam penerapan prinsip keberlanjutan pada sektor makanan siap saji.

2. Kesimpulan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut harga terjangkau, rasa burger yang enak, desain produk kekinian, serta edukasi penggunaan *microwave* oleh penjaga gerai menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum optimal. Upaya peningkatan pada atribut tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga sejalan dengan penerapan Sustainable Development Goals (SDGs) poin 12, yaitu konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab. Melalui penyediaan produk yang berkualitas, harga yang sesuai, inovasi desain produk yang menarik, serta edukasi penggunaan fasilitas *microwave* secara efisien kepada konsumen, Lawson Surabaya dapat mendorong pola konsumsi yang lebih bijak, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, serta menciptakan pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi pihak Lawson Surabaya, disarankan untuk lebih memfokuskan peningkatan pada atribut yang berada di Kuadran I, khususnya terkait keterjangkauan harga, konsistensi rasa burger, desain produk yang lebih menarik dan ramah lingkungan, serta peningkatan edukasi penggunaan *microwave* kepada konsumen. Lawson juga perlu mempertahankan kualitas atribut yang telah berada pada Kuadran II agar kepuasan konsumen tetap terjaga secara berkelanjutan.