

## **.BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya. Maka pada Bab V ini penulis akan memberikan Kesimpulan dan Saran yang mungkin akan berguna untuk kemajuan UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. Adapun kesimpulan dan saran yang penulis sajikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari analisis dan pembahasan yang digunakan sesuai pada hipotesis pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Kualitas Produk secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM Dapur Keyra secara positif dan signifikan.
2. Terdapat pengaruh Kualitas Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM Dapur Keyra secara positif dan signifikan.
3. Terdapat pengaruh Citra Perusahaan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM Dapur Keyra secara positif dan signifikan.
4. Terdapat pengaruh antara Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan secara simultan terhadap kepuasan Konsumen di UMKM Dapur Keyra secara positif dan signifikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada yang terkait atas hasil penelitian. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. UMKM Dapur Keyra berada di Kec. Puri kab. Mojokerto diharapkan lebih meningkatkan kinerja produk diantaranya dengan lebih memperhatikan kualitas produknya semisal nya menambahkan beberapa produk kue yang baru yang toko lain belum menciptakannya, maupun variasi bentuk kue dan warna makanan sehingga konsumen dapat tertarik dengan kue tersebut. Selain itu UMKM Dapur Keyra pun harus memperhatikan bahan baku produksi, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas rasa dan aroma makanan tersebut.
2. Dari segi pelayanannya UMKM Dapur Keyra di Kec. Puri Kab. Mojokerto sebaiknya lebih memperhatikan kecepatan dalam menanggapi pesanan, keluhan pelanggan, keinginan pelanggan, penguasaan produk yang ditawarkan dan dapat menjelaskan kue secara lebih detail lagi produk yang ditawarkan kepada konsumen.
3. Berdasarkan hasil penelitian terdapat Citra Perusahaan pada UMKM dapur keyra memiliki citra positif dengan konsumen, UMKM Dapur Keyra tersebut harus meningkat kan lebih baik lagi pelayanan yang baik dengan konsumen dengan cara membangun hubungan yang

baik antara konsumen sendiri dan mulai membangun citra yang lebih kuat demi meningkatkan citra perusahaan yang baik dengan cara sering memberikan potongan harga pada *event* tertentu.

4. Untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen perlu ditingkatkan pelayanan kepada konsumen seperti, mengurangi waktu tunggu konsumen dalam produk yang dipesan dan menyediakan tempat tunggu yang nyaman dalam segi tersebut akan menciptakan kepuasan konsumen pada UMKM dapur keyra tersebut.