

## VI. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen di Dapur Mpok Duren pada umumnya adalah perempuan yang berusia 19-24 tahun, bertempat tinggal di Yogyakarta, dilihat dari umur sebagian besar konsumen berstatus belum menikah, bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dengan rata-rata pendapat/uang bulanan perbulan kurang dari Rp.1.000.000.
2. Pada tahap pengenalan kebutuhan konsumen biasanya membeli sop duren berdasarkan kebiasaan, faktor yang mempengaruhi dalam membeli sop duren ini adalah dengan kemauan diri sendiri. Lalu pada tahap pencarian informasi konsumen tidak melakukan pencarian informasi secara khusus. Mereka mendapatkan informasi dari temandan sudah mengetahui ada Dapur Mpok Duren sejak lebih dari 1 tahun yang lalu. Pada tahap evaluasi alternatif, pertimbangan konsumen dalam memilih Dapur Mpok Duren adalah cita rasa menu yang enak dan khas, selain itu karena lokasi yang strategis yaitu di tengah-tengah kota Yogyakarta. Selanjutnya, pada tahap keputusan pembelian, konsumen dalam melakukan pembelian lebih banyak dipengaruhi oleh teman. Konsumen berkunjung ke Dapur Mpok Duren ini tidak direncanakan terlebih dahulu, konsumen yang berkunjung di Dapur Mpok Duren ini biasanya setiap bulan. Kemudian di tahap pasca pembelian,

konsumen merasa enak dengan sop durian tersebut, dengan demikian konsumen merasa puas dan berminat untuk datang kembali.

3. Berdasarkan analisis data yang dilakukan kepuasan konsumen dari segi kualitas produk yaitu sebanyak 71 % yang menunjukkan bahwa konsumen sudah puas dengan kualitas produk yang telah diberikan oleh Dapur Mpok Duren. Sedangkan pada kualitas pelayanan konsumen menilai kualitas pelayanan yang di berikan Dapur Mpok Duren yaitu sebanyak 55 % yang menunjukkan bahwa konsumen merasa netral atau bisa dikatakan biasa saja dengan kualitas pelayanan yang diberikan Dapur Mpok Duren. Namun konsumen memberikan komentar bahwa pihak Dapur Mpok Duren perlu adanya perbaikan dari segi pelayanan, infrastruktur berupa tempat dan fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi agar konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan Dapur Mpok Duren ini sudah sesuai dengan yang konsumen harapkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Dapur Mpok Duren, yaitu:

1. Berdasarkan dari penilaian konsumen dan alasan serta saran dari segi kualitas pelayanan, Pihak Dapur Mpok Duren sebaiknya memperluas tempat agar lebih menarik minat. Karena semakin banyaknya peminat yang berkunjung di Dapur Mpok Duren.

2. Konsumen menilai pihak Dapur Mpok Duren sebaiknya perlu menambah fasilitas di dalam ruangan seperti kipas angin atau AC agar konsumen merasa nyaman berada di ruangan Dapur Mpok Duren, mengevaluasi dan meningkatkan kinerja dari karyawan Dapur Mpok Duren agar menjadi lebih baik lagi, sehingga kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Dapur Mpok Duren meningkat dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.