

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas produk yang dilakukan perusahaan roti X sudah cukup baik untuk pembuatan roti khususnya roti bakar dilihat dari segi atribut produknya. Hal ini terlihat dari jawaban yang positif dari responden mengenai kepuasannya terhadap roti X, meskipun dalam jawaban tersebut masih ada jawaban yang negatif, seperti pada pernyataan keemasan produk yang keruang baik dan berkualitas. Tetapi hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk perusahaan supaya dapat lebih meningkatkan kualitas produknya, supaya konsumen dapat terpuaskan dan menjadi loyal terhadap perusahaan roti X.
2. Pada penelitian ini terlihat bahwa ada pengaruh yang positif mengenai pengaruh kualitas produk roti X terhadap kepuasan konsumennya. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang merasa puas terhadap kinerja produk roti X, yang rata-rata hasil dari kuesioner ini kepuasan konsumen cukup tinggi.
3. Hasil dari diagram kartesius menunjukkan bahwa :
  - a. Faktor-faktor yang terdapat di kuadran A :

Merupakan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah :

- Bentuk roti menarik perhatian saya (3)
- Keemasan produk roti X menarik dan berkualitas (4)

Perusahaan harus segera memperbaiki atribut produknya khususnya dari segi bentuk dan keemasan produknya. Bentuk tampilan dan keemasan produk harus dapat menarik perhatian konsumen. Karena dari atribut inilah muncul kesan pertama dari konsumen terhadap produk tersebut yang dapat mencerminkan apakah produk tersebut berkualitas atau tidaknya, karena dari segi fitur yang baik konsumen dapat tertarik untuk mencoba dan membeli produk tersebut.

b. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B

Merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun faktor-faktor tersebut adalah :

- Roti memiliki rasa yang enak dan aroma yang harum (1)
- Daging dan kulit roti tersa empuk dan tidak keras (2)
- Dalam penggunaannya roti X tidak mudah rusak (5)
- Roti X aman untuk digunakan (7)
- Masa kadaluarsa roti cukup lama (8)
- Bentuk keseluruhan roti sangat baik (9)
- Roti memiliki rasa dan aroma yang khas (10)

- Roti X telah memiliki citra dan reputasi yang baik (11)

Dalam kuadran ini perusahaan harus dapat mempertahankan dan terus memperbaiki kinerja kualitas produknya, supaya kepuasan konsumen dapat tetap terjaga dan konsumen menjadi loyal pada perusahaan.

- c. factor-faktor yang terdapat di kuadran C :

Merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan. Faktor-faktor tersebut adalah :

- Roti X dibuat tanpa bahan pengawet (6)

Perusahaan harus tetap menjaga kualitas produgnya khususnya untuk factor yang termasuk dalam kuadran ini yaitu roti X dibuat tanpa bahan pengawet. Karena meskipun hal ini tidak dianggap penting oleh konsumennya, tetapi hal ii menjadi sangat penting karena penggunaan bahan pengawet dapat membahayakan bagi kesehatankonsumen yang menggunakan produk tersebut.

d. Factor-faktor yang terdapat di Kuadran D :

Merupakan factor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan.

Dalam hal ini tidak terdapat faktor yang termasuk dalam kuadran ini.dengan tidak adanya factor yang termasuk dalam kuadran ini berarti pelaksanaan kualitas produk pada perusahaan roti X sudah Efektif dan efisien. Jadi tiadak ada kualitas produk yang dilakukan secara berlebihan yang tidak diharapkan oleh konsumennya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran bagi perusahaan roti X supaya kualitas produknya dapat lebih memuaskan pelanggannya.

Pada proses kegiatan produksi yang telah dilakukan sebenarnya perusahaan roti X telah melakukannya dengan baik. Tetapi dari hasil jawaban kuesioner dan dari hasil perhitungan melalui diagram kartesius, terlihat masih ada atribut produk yang harus diperbaiki, yaitu atribut fitur produk yang menyangkut pengemasan dan tentunya termasuk nama merek, pelabelan serta dari segi bentuk tampilan roti.

Untuk mengatasi masalah dalam fitur produk perusahaan harus melakukan

:

- Roti harus di desain secara menarik dari segi bentuk tampilannya.

Hal ini sangat penting karena bentuk tampilan roti yang menarik dapat merangsang konsumen untuk lebih menyukai produk tersebut. dan juga dengan bentuk tampilan roti yang menarik akan dapat mudah menarik konsumen untuk melihat dan mencoba produk tersebut. jadi roti tampilan bentuknya harus selalu disesuaikan dengan keadaan jaman dan sesuai selera konsumen pada saat tersebut.

- Roti harus dikemas dengan menggunakan bahan keemasan yang berkualitas yang dapat mencegah kerusakan dari produk tersebut.

- Perusahaan sebaiknya menggunakan nama merek untuk produknya.

Hal ini penting karena, untuk memudahkan konsumen untuk mengingat dan mengetahui identitas produk roti tersebut. Dan bagi konsumen baru yang akan mencoba produk tersebut, tidak akan kesulitan untuk mengetahui merek roti tersebut. Sehingga tidak menjadi hambatan bagi calon pelanggan baru, yang tentunya dapat menambah keuntungan bagi perusahaan.

Demikian saran dari penulis bagi perusahaan supaya dapat bermanfaat bagi perusahaan sehingga perusahaan roti X dapat terus bertahan dalam kegiatan usahannya dan juga semakin berkembang pangsa pasarnya.