

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan konsumen di restoran *McDonald's* Harapan Indah Bekasi maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang diajukan karakteristik responden dengan presentase terbanyak pengunjungnya adalah pelajar wanita tingkat SMA. Responden wanita datang ke gerai *McDonald's* dengan tujuan mengkonsumsi produk *McDonald's* dan melakukan aktifitas lain seperti mengerjakan tugas sekolah dan berbincang-bincang dengan teman. Menu yang menjadi favorit responden adalah hamburger karena hamburger harganya terjangkau dan praktis. *McDonald's* menyediakan fasilitas yang akan menunjang kenyamanan konsumen seperti *wi-fi*, *restroom*, *birthday room*, lapangan parkir, *drive thru*, tempat beribadah, dan *delivery service*.
2. Berdasarkan analisa tingkat kepuasan konsumen bahwa konsumen merasa puas dengan penyambutan yang ramah, rasa yang memuaskan, harga yang terjangkau dengan adanya paket menu, ketanggapan karyawan *McDonald's* dalam menghadapi komplain, cepat dalam penyajian pemesanan, dan menu yang bervariasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh masih banyaknya konsumen yang merasakan kurang puas atas keramahan karyawan dalam menghadapi komplain, agar karyawan *McDonald's* dapat menangani konsumen yang memberikan komplain secara baik dan ramah. Mengenai harga masih banyak konsumen yang kurang puas atas harga yang ditawarkan oleh *McDonald's*, konsumen menganggap harga yang terdapat dalam menu masih relatif mahal untuk sebagian kalangan, maka disarankan untuk menyesuaikan harga untuk meningkatkan penjualan.