

## **BAB V SIMPULAN**

### **5.1 Simpulan**

1. Pelanggan penggilingan bahan bakso Ibu Eni mayoritas berjenis kelamin laki-laki, berusia lebih dari 45 tahun, bekerja sebagai wirausaha bakso, omset perbulan Rp5.500.000,00 dan persentase tertinggi kunjungan pelanggan sebanyak 5 hingga 6 kali per minggu.
2. Pelanggan sangat puas terhadap layanan penggilingan bahan bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara karena nilai CSI sebesar 81,74%.
3. Tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan IPA yang mempengaruhi perbaikan kinerja pelayanan usaha penggilingan bahan bakso Ibu Eni, memerlukan perbaikan pelayanan atribut Kenyamanan ruangan (P1), fasilitas tempat pelayanan (P2), kerapihan tempat pelayanan (P3), kebersihan tempat pelayanan (P4), alat aman digunakan atau alat tidak rusak (P6), jadwal operasi tepat waktu (P9).

### **5.2 Saran**

1. Usaha penggilingan bahan bakso Ibu Eni perlu meningkatkan kecepatan pelayanan terhadap pelanggan.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah untuk meneliti tentang loyalitas konsumen penggilingan bahan bakso Ibu Eni dan hubungan antara kepuasan dengan pelayanan terhadap konsumen penggilingan bahan bakso Ibu Eni.