

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan beberapa hal sebagai berikut

1. Konsumen susu di Kedai Susu Nyonya Muda didominasi perempuan berusia 21 sampai 23, berpendidikan SMA berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan uang saku atau pendapatan per bulan kurang dari 1,5 juta rupiah dan belum menikah.
2. Kepuasan konsumen susu di Kedai Susu Nyonya Muda termasuk dalam kategori tinggi dengan kepuasan tertinggi berasal dari lokasi yang dekat diikuti oleh produk, tempat, pelayanan, harga dan promosi.
3. Loyalitas konsumen dalam membeli susu di Kedai Susu Nyonya Muda berada pada kategori tinggi dengan loyalitas tertinggi berasal dari mengatakan hal baik tentang kedai diikuti oleh memberikan informasi kepada orang lain dan mengajak orang lain.

B. Saran

1. Perlu adanya perbaikan dari segi aspek kepuasan promosi rata - rata konsumen merasa puas, akan tetapi rata – rata kepuasan promosi paling rendah diantara aspek lain seperti produk, harga, pelayanan, tempat dan lokasi. Pemilik Kedai Susu Nyonya Muda (mbak Denis) perlu meningkatkan media promosi yang ada di perbaharui lagi seperti media sosial, dikarenakan isi kontennya sudah beberapa tahun yang lalu.
2. Pemilik Kedai Susu Nyonya Muda (mbak Denis) memfasilitas konsumen yang perokok supaya konsumen yang tidak merokok merasa terganggu adanya asap rokok seperti area tempat merokok khusus perokok.