

## BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian skripsi dengan judul “Peningkatan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan hantaran (*delivery*) dan persepsi konsumen terhadap sayuran di Kebun Green Feast” maka dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa;

- 1) Berdasarkan faktor kualitas pelayanan hantaran perlu diperhatikan oleh Kebun Green Feast antara lain: waktu pemesanan barang yang diharapkan konsumen yaitu pukul 08:00 wib – 10:00 wib dan bersamaan dengan waktu pengantaran barang yang diharapkan konsumen yaitu pukul 10:00 wib – 12:00 wib, dan saat barang akan diantar maka driver diharuskan berjalan sesuai dengan rute perjalanan yang telah ditentukan dan tanpa adanya pencampuran rute pengantaran. Serta disediakan sebuah wadah untuk menampung setiap komplain konsumen atau disebut dengan *staaf service* yang tetap sedia dalam merespon keluhan konsumen dan memfollowup lokasi barang.
- 2) Persepsi/ Harapan konsumen terhadap sayuran Kebun Green Feast dapat dilihat dari respon konsumen yang menyampaikan bahwa konsumen sangat memperhatikan kualitas kesegaran sayuran dibanding dengan faktor lainnya. Dalam intensitas pembelian sayuran 1 minggu terakhir dapat diketahui bahwa konsumen lebih dominan membeli sayuran pakcoy dan tomat *beef*.
- 3) Dalam sebuah bisnis salah satu upaya yang dilakukan untuk memperkenalkan sebuah produk adalah sistem promosi. Dengan sistem ini maka diterima hasil bahwa konsumen Kebun Green Feast sangat setuju dengan sistem promosi *buy one get one* (beli 1 gratis 1).

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada perusahaan Green Feast adalah sebagai berikut:

1. Dapat menetapkan jadwal pemesanan sayuran Kebun Green Feast padajam 08:00 – 10:00 wib.
2. Dapat menetapkan jadwal pengiriman sayuran Kebun Green Feast padajam 10:00 – 12:00 wib.
3. Saat mengantarkan barang maka barang disusun dengan rapi tanpa harus ditumpuk.
4. Dapat mengantarkan barang dengan 1 rute perjalanan.
5. Berperilaku yang sopan dan ramah kepada konsumen saat mengantar barang
6. Memperhatikan tingkat kesegaran sayuran, kebersihan sayuran, dan kerusakan sayuran.
7. Memperhatikan jenis kemasan sayuran berdasarkan jenis sayuran dan ukuran sayuran.
8. Dapat menerapkan sistem promosi sayuran dengan sistem *buy one get one*
9. Mempertimbangkan penambahan jumlah tenaga kerja dalam divisi distribusi.