

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW) dan TOPSIS, diperoleh nilai indeks/tingkat kepuasan konsumen Toko Roti Lyly Bakery secara keseluruhan pada masing-masing kriteria (alternatif) yang diteliti, dengan urutan nilai preferensi (V_i) dari yang tertinggi hingga terendah yaitu Pelayanan sebesar 0,9121, Kualitas Produk sebesar 0,8932, Kemasan sebesar 0,5330, Harga sebesar 0,5185, dan Aksesibilitas dan Fasilitas Toko sebesar 0,1585. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori tinggi untuk kriteria Pelayanan dan Kualitas Produk, kategori sedang untuk kriteria Kemasan dan Harga, serta kategori rendah untuk kriteria Aksesibilitas dan Fasilitas Toko, sehingga integrasi metode SAW dan TOPSIS terbukti mampu mengukur tingkat kepuasan konsumen secara sistematis dan terukur.
2. Berdasarkan hasil perbandingan tersebut, kriteria Pelayanan dan Kualitas Produk berada pada kategori tinggi sehingga menjadi kriteria yang perlu dipertahankan oleh Toko Roti Lyly Bakery. Kriteria Kemasan dan Harga berada pada kategori sedang dan masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kesan premium kemasan (X3.5) dan kesesuaian harga yang dibayar dengan harga yang ditampilkan (X2.3). Sementara itu, kriteria Aksesibilitas dan Fasilitas Toko berada pada kategori rendah dan menjadi prioritas utama perbaikan, khususnya pada keluasaan ruangan toko (X5.4) dan ketersediaan kursi bagi pelanggan yang menunggu (X5.5).

B. Saran

1. Toko Roti Lyly Bakery disarankan menjadikan nilai indeks/tingkat kepuasan konsumen yang telah diukur menggunakan metode SAW dan TOPSIS ini sebagai dasar evaluasi kinerja secara berkala pada setiap kriteria, yaitu pelayanan, kualitas produk, kemasan, harga, dan aksesibilitas fasilitas toko, sehingga perkembangan tingkat kepuasan konsumen dapat terus dipantau secara sistematis dan terukur dari waktu ke waktu.
2. Pihak manajemen Toko Roti Lyly Bakery disarankan untuk mempertahankan kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara berkelanjutan, memperbaiki desain kemasan agar memberikan kesan lebih premium serta menjaga konsistensi label harga produk, dan memprioritaskan perbaikan pada aspek Aksesibilitas dan Fasilitas Toko melalui

penataan ulang ruangan agar terasa lebih luas dan penambahan jumlah kursi bagi pelanggan yang menunggu.

3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah dan cakupan responden agar hasil penelitian lebih representatif, serta membandingkan metode SAW-TOPSIS dengan metode Multi Attribute Decision Making (MADM) lain guna menguji konsistensi hasil pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Penelitian lanjutan juga disarankan dilakukan secara berkala setelah perbaikan pada kriteria Aksesibilitas dan Fasilitas Toko, Kemasan, dan Harga diterapkan, untuk mengevaluasi efektivitas perbaikan tersebut terhadap peningkatan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfauziah, H. S., Syahriza, R., & Syahbudi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aroma Bakery dan Cake Shop Gunung Tua. *Baashima : Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, Dan Manajemen*, 2(1), 65–72. <https://doi.org/10.61492/baashima.v2i1.85>
- Almasyah, G. F. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Konsumen Minyak Goreng Kunci Mas Pada Pt. Sari Mekar Cahaya Persada Sampit. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 88–100.
- Andiniatul Maulidia, Resa Ummami, Hanum Hanafia, Ifa Khoirun Nasiroh, Desya Ladyana Lestari, & Mochamad Reza Adiyanto. (2024). Evaluasi Kinerja Layanan dan Produk pada UMKM Mie Endes Berbasis Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(4), 161–175. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i4.3442>
- Evfana, Cendana, Sonja, & Indah. (2024). *Analysis of Holland Bakery Business Development*. 4(1), 198–205.
- Fadilah, Siti Nur, & Sulaiman, R. (2023). Penerapan Kombinasi Metode Saw Dan Topsis Dalam Menentukan Dompot Digital Terbaik (Studi Kasus: Kota Surabaya). *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 11(2), 147–155. <https://doi.org/10.26740/mathunesa.v11n2.p147-155>
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., & Hidayatullah, R. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian , Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan Pendidikan Bahasa Arab / Universitas Islam Negeri ImaHaifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., & Hidayatullah, R. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian , Jenis Sumber Data. : : *Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 256–270.
- Ismia, Ulla, & Rakhmat. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pemimpin Organisasi Menggunakan Metode SAW Dan TOPSIS. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 10(1), 128. <https://doi.org/10.26418/justin.v10i1.44002>
- Isna, L., Amin, A., & Husni, I. (2021). Implementasi Metode SAW Dan TOPSIS Dalam Pemilihan Rumah Hunian Di Wilayah Semarang Barat. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(2), 50. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i2.1173>
- Kartika, W., Lura, K., & R, R. (2024). *Seminar Nasional Ilmu Terapan (SNITER)*

*PERTIMBANGAN PELAKU USAHA DALAM MEMILIH LOKASI USAHA DI
LOOP GRAHA FAMILI. 1–14.*

- Krisnanto, K. G. (2025). Indonesia Economic Journal. *Indonesia Economic Jurnal*, 1(2), 635–664.
- Kuswinarno, Mudji, Madura, & Inda. (2024). Daya Manusia Dalam Meningkatkan Daya Saing. *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 2(11).
- Masudin, I., & Ayni, M. G. F. (2018). Pengambilan Keputusan Multi Kriteria: Kajian Teoritis Metode dan Pendekatan Dalam Pemilihan Pemasok. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.23917/jiti.v17i1.5389>
- Nanda Hidayan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Swalayan UD. Assyarif Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo Situbondo. *At-Tasharruf "Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Syariah"*, 6(1), 40–54. <https://doi.org/10.32528/at.v6i1.1681>
- Parida, L., Drs Arsa, M. H. ., & Muhammad Subhan, M. . (2023). (Studi Pada Usaha Gelamai Perentak Kecamatan Bangko Kabupaten Merangin). *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(4), 112–126.
- Putri, L. S., Hidayat, N., & Suprpto. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Mitra Jasa Pengiriman Barang menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW)-Technique for Other Reference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(3), 1219–1226. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Qasos, L., B, B., & Agusniar, C. (2025). Implementasi Metode TOPSIS Untuk Pemilihan Konten Berkualitas Pada Konten Edukasi Berdasarkan Multi Kriteria. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Komputer (J-ICOM)*, 6(1), 07–12. <https://doi.org/10.55377/j-icom.v6i1.11186>
- Rahayu, S. (2023). Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 2(1), 109–113. <https://doi.org/10.47233/jppisb.v2i1.705>
- Rismayanti, S., Adi, S., & Yosep. (2021). *Kombinasi, Implementasi Saw, Metode Topsis, D A N Seleksi, Untuk Beasiswa Kartu Indonesia Pintar*. 5(1), 349–356.
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401.

<https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>

- Sapriadi, Arifin, & Ismaun. (2023). Sistem Pemilihan Penerima Sembako Menggunakan Metode SAW-Topsis di Desa Bonde. *Journal of Computer and Information System (J-CIS)*, 6(1), 25–36. <https://doi.org/10.31605/jcis.v6i1.3591>
- Sayedi, F., Ilato, R., Hafid, R., Moonti, U., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel Kota Gorontalo. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 83–92. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18651>
- Simanjuntak, A., Hendratni, T. W., Pancasila, U., & Selatan, J. (2023). *Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Pembersih Rumah Tangga Pada Pt . Tatea Jaya Konstruksi*.
- Siregar, A. F. R., Halim, A., & Indra, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Café. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(4), 1900–1912. <https://doi.org/10.60036/jbm.676>
- Sukiakhy, Martiwi, K., Jummi, & Rajiatul, C. V. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Objek Wisata Aceh Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (Saw). *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(1), 74–80. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i1.3835>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). The Concepts of Population and Sampling as well as Participant Selection in the Context of Educational Scientific Research. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Toresa, D., Ahmad Zamsuri, Yogi Yunefri, & Nurfika Sari. (2022). Penerapan Metode Saw Dalam Pemilihan Pegawai Berprestasi Berdasarkan Evaluasi Kinerja Berbasis Kepada Sistem Pendukung Keputusan. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 8(1), 92–105. <https://doi.org/10.33372/stn.v8i1.770>
- Ulva Putri Ramadani, Raudhotul Muthmainnah, Nisa Ulhilma, Azzah Wazabirah, Rully Hidayatullah, & Harmonedi, H. (2025). Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Antara Validitas dan Representativitas. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 574–585. <https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1021>
- Waruwu, F. D. P., Zebua, E., Mendrofa, Y., & Gea, N. E. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Pada Mawar Bakery Di Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(3),

1556–1568. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i3.4747>

- Wibowo, M. H. S., Ayubi, M. D. Al, Albedri, M., Fermana, Y., & Anshor, A. H. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Rumah Tinggal Menggunakan Metode Topsis. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (Jinteks)*, 6(4), 1140–1147. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v6i4.5012>
- Yusepa, Wela, Kamilawati, Annisa, Agesti, P. T., & Sanjaya, V. F. (2022). Peran Competitive advantage Dalam Menarik Konsumen Di Pasar Lokal (Studi Pada Topshop Bandar Lampung). *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1(2), 29–40.