

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya pada bab IV, maka kesimpulannya adalah :

1. Tingkat Kualitas layanan yang diberikan oleh Carl's Jr kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik karena 7 dari 10 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan sudah di nilai baik oleh konsumen Carl's Jr. Maka dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan Carl's Jr sudah baik.
2. Tingkat kualitas produk Carl's Jr yang diberikan oleh Carl's Jr kepada konsumen secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik karena hanya 4 dari 10 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk sudah dikatakan baik oleh konsumen Carl's Jr. Maka dapat dikatakan kualitas produk yang diberikan Carl's Jr belum baik.
3. Harga produk yang diberikan oleh Carl's Jr kepada konsumen secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik karena 6 dari 6 indikator yang digunakan untuk mengukur harga produk konsumen memberikan nilai yang buruk, jadi seluruh indikator dinilai buruk oleh konsumen. Maka dapat dikatakan harga produk yang diberikan Carl's Jr belum baik.
4. Kepuasan konsumen Carl's Jr secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik karena 3 dari 6 indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan konsumen

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

masih dinilai buruk oleh konsumen. Maka dapat disimpulkan konsumen Carl's Jr belum puas terhadap Carl's Jr.

5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan kualitas layanan dibawah 0.05.

6. Terdapat pengaruh yang signifikan dari harga produk terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan kualitas layanan dibawah 0.05.

7. Terdapat pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen tetapi tidak besar, hanya sebesar 0.107 dan nilai signifikansi kualitas produk diatas 0.05 jadi pengaruhnya tidak signifikan. Hal itu disebabkan karena konsumen di Indonesia tidak terlalu mementingkan kualitas layanan tetapi mereka lebih menilai kepuasan dari layanan yang baik dan harga produk yang terjangkau.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

#### 1. Bagi perusahaan

- a. Dalam tingkat kualitas layanan manajemen Carl's Jr perlu untuk melakukan peningkatan dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen, mendengarkan kritik dan saran konsumen, dan bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dibuat oleh konsumen. Untuk menutupi kekurangan itu bisa diatasi dengan menyediakan kotak kritik dan saran di meja konsumen, dan lebih mempertanggung jawabkan kesalahan yang dibuat dengan selalu mengganti kerugian yang dialami konsumen.
- b. Dalam tingkat kualitas produk manajemen Carl's Jr perlu untuk melakukan peningkatan dalam membuat tampilan produk yang unik, memperlengkap produknya, meningkatkan kualitas produknya, menambah fasilitas, membuat kemasan yang lebih menarik, dan membuat tempat yang lebih unik. Untuk melakukan peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan riset untuk membuat tampilan produk dan kemasan yang lebih menarik, dan melakukan peningkatan produknya dengan membuat/meningkatkan resep yang baru/ yang sudah ada, menambah varian menu agar dapat bersaing dengan pesaingnya, mendekor tempat yang lebih menarik dan nyaman, menambah fasilitas untuk konsumen agar konsumen semakin puas dengan Carl's Jr.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- c. Dalam tingkat harga jual produk manajemen Carl's Jr perlu melakukan penyesuaian harga yaitu memberikan harga sesuai dengan manfaat, menyesuaikan harga agar konsumen tidak terbebani, membuat harga dengan memperhatikan pesaing, menyesuaikan harga yang diberikan dengan biaya yang dikeluarkan perusahaan, dan memberikan harga sesuai dengan kualitas produknya. Untuk melakukan penyesuaian tersebut dapat dilakukan dengan mengadakan riset kepada konsumen tentang pemberian harga, membuat paket yang lebih murah/ekonomis, melihat harga dari sisi pesaing agar dapat bersaing dengan baik, memberikan bahan baku terbaik agar dapat sesuai dengan harga yang dikeluarkan.
- d. Dalam tingkat kepuasan konsumen manajemen Carl's Jr perlu melakukan strategi agar konsumen menjadi puas, seperti produk Carl's Jr yang belum sesuai ekspektasi konsumen, harga produk yang tidak terjangkau oleh konsumen, harga produk yang belum sebanding dengan apa yang didapat konsumen. Untuk mengatasi masalah tersebut maka perusahaan perlu melakukan strategi harga dan peningkatan kualitas produk.

## 2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti promosi, loyalitas pelanggan, ekuitas merk.

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.