

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki nilai yang signifikan dan positif terhadap loyalitas merek. Hal tersebut ditunjukkan dengan perilaku pelanggan yang selalu melakukan pembelian ulang terhadap produk yang disajikan oleh Pizza Hut di Mall of Indonesia dan tidak akan berpaling ke merek lain.

B. Saran

Berdasarkan simpulan peneliti, maka dapat disarankan untuk pihak manajemen Pizza Hut di Mall of Indonesia dan peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Pihak manajemen harus mempertahankan tingkat kualitas layanan guna mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan tetap memiliki sikap loyalitas merek dan akan melakukan pembelian ulang. Hal tersebut dapat diupayakan oleh pihak manajemen Pizza Hut di Mall of Indonesia dengan merancang dan menyediakan *form feedback* secara berkala yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang telah diberikan. Selain itu, pihak manajemen perlu pula mengukur jumlah pengunjung yang datang ke restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia secara berkala untuk mengetahui adanya peningkatan pengunjung yang akan membeli ulang produknya.



2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah variabel penelitian seperti **(C)** *brand trust, brand image, brand experience, dan product quality.*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

