

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akhir ini, peneliti mengemukakan hasil akhir penelitian yang didapatkan setelah melakukan pengujian dan penelitian secara menyeluruh. Hasil – hasil temuan tersebut akan diringkas menjadi suatu ringkasan kesimpulan.

Selain itu pada bab ini, peneliti juga memaparkan saran – saran yang berasal dari pemahaman, ide, dan berbagai batasan yang peneliti peroleh saat melalui setiap tahap dan proses yang telah peneliti jalani dalam melakukan pengujian ini. Saran – saran ini adalah saran untuk peneliti berikutnya yang akan membahas topic terkait. Peneliti berharap agar setiap temuan dan saran penelitian ini akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya serta bagi pihak – pihak yang membutuhkan di kemudian hari.

#### a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut ini kesimpulan yang peneliti rangkum:

1. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.





## b. Saran

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan sebagai berikut:

#### 1. Bagi perusahaan atau restoran cepat saji

Pada penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu sebaiknya pihak perusahaan atau restoran cepat saji dapat meningkatkan kualitas layanannya agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen, misalnya dengan meningkatkan sarana dan prasarana restoran, meningkatkan pelayanan oleh karyawan, dan lain – lain. Disamping itu diharapkan perusahaan atau restoran cepat saji dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk meningkatkan penjualan dan juga pembuatan program pemasaran. Hendaknya variabel kualitas produk juga diperhatikan dengan memberi masukan tentang produk makanan dan minuman terhadap para konsumen khususnya dengan memberikan opsi produk yang bervariasi.

#### 2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel independen lain seperti citra merek, harga, promosi, dan sebagainya, karena hasil penelitian ini masih dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dalam subjek penelitian, yaitu hanya konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi produk KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan dalam satu tahun terakhir. Untuk itu ada baiknya apabila penelitian selanjutnya dapat menggunakan subjek penelitian yang lebih luas.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.