

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada Bab IV, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yang menjawab batasan masalah dan tujuan penelitian pada Bab I sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bakmi Ncek Legenda *Noodle Bar*. Hal ini menunjukkan jika suatu kemampuan produk dapat menciptakan suatu kepuasan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bakmi Ncek Legenda *Noodle Bar*. Hal ini menunjukkan evaluasi positif terhadap layanan akan meningkatkan kepuasan, sementara evaluasi negative akan menyebabkan ketidakpuasan.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada bab sebelumnya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bakmi Ncek Legenda *Noodle Bar*
 - a. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka diharapkan perusahaan mempertahankan kualitas produk yang sudah ada. Selain itu, sebaiknya perusahaan juga melakukan inovasi-inovasi lain agar dapat





menciptakan variasi produk, serta citra rasa yang baru dan unik sehingga tidak dapat ditiru oleh pesaing.

9. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun produk utama yang dijual adalah Bakmi, kualitas layanan juga terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga Bakmi Ncek Legenda tetap harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi peneliti selanjutnya

Sebaiknya penelitian selanjutnya lebih memperluas obyek penelitian serta dapat menambah variabel-variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan demikian peneliti selanjutnya dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti lokasi, citra merek, dan harga.

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