

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan KFC. Semakin baik kualitas layanan KFC maka semakin tinggi loyalitas pelanggan KFC.
- 2) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan KFC. Semakin baik kualitas produk KFC maka semakin tinggi loyalitas pelanggan KFC.

B. Saran

Saran yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi KFC
Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk merupakan dua faktor yang berpengaruh terhadap loalitas pelanggan KFC. Dengan demikian agar loyalitas pelanggan KFC terus meningkat maka KFC harus menjaga kualitas layanan dan kualitas produknya sehingga pelanggan akan terus melakukan pembelian di KFC.
Beberapa hal yang perlu dilakukan KFC untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah :

 - a) Berusaha menjaga cita rasa produk sesuai dengan selera masyarakat
 - b) Mencantumkan setiap layanan konsumen di setiap gerainya
 - c) Memperhatikan kelayakan produk terutama yang berkaitan dengan kesehatan
 - d) Memberi kandungan gizi yang dibutuhkan konsumen di setiap produknya





Adapun dalam upaya meningkatkan kualitas produknya, KFC dapat melakukan beberapa upaya berikut :

- a) Menjaga kualitas produk sehingga tidak mudah basi ketika dibawa pulang
- b) Cita rasa produk sesuai dengan yang diiklankan
- c) KFC dapat menambah variasi produk baik dari segi menu, harga maupun bentuk produk

2) Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel kepuasan yang belum diteliti dalam penelitian ini. Penelitian yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan telah banyak dilakukan. Beberapa variabel yang telah banyak dibuktikan penelitian terdahulu berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan, penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel tersebut sebagai variabel bebas atau pemediasi pada pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

1. Dilarang mengutip sebagian (2) 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.