



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V ini membahas suatu simpulan hasil analisis data yang telah diolah dari analisis dan pembahasan kemudian memberikan saran yang di rasa terdapat kekurangan untuk penelitian selanjutnya.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan juga pembahasan yang sudah dipaparkan pada penelitian ini, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti semakin tinggi tingkat Kualitas Produk yang diberikan dari Restoran Raa Cha Suki & Bbq dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq Di Mall Kelapa Gading.
2. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading, dengan nilai signifikan sebesar 0,189 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti semakin banyak seseorang mendapatkan kualitas layanan yang baik, maka pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq Di Mall Kelapa Gading.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Saran

Ⓒ Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diperoleh bahwa variabel Kualitas Produk (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan Kualitas Layanan (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Adapun saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pemahaman konsumen mengenai Kualitas Produk suatu restoran apabila jika konsumen mengerti dan memahami mengenai kualitas produk. Dan Kualitas Produk dapat berpengaruh secara positif dengan Kepuasan Pelanggan pada kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperhatikan setiap produk baik daging maupun sayur yang akan disajikan kepada pelanggan, sehingga tingkat kepuasan terhadap pelanggan dapat dicapai secara maksimal.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Maka diharapkan untuk perusahaan Raa Cha Suki & Bbq dapat terus berupaya dalam meningkatkan dan mempertahankan Kualitas Layanan yang berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menjadi hal sangat penting karena mengenai pemberian layanan yang baik atau buruk secara langsung maka konsumen dapat merasakan baik buruknya pelayanan yang diberikan dari Raa Cha Suki & Bbq. Dengan cara melatih karyawan secara berkala agar dapat memuaskan kepuasan pelanggan.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat lebih mengembangkan penelitian yang telah dilakukan karena hasil dari variabel-variabel sebelumnya hanya mampu menjelaskan bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ HAK CIPTA MILIK IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

independen hanya sebesar 7,59% sedangkan sisanya sebesar 92,41% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen seperti Kualitas Harga, Kualitas Promosi dan Kualitas Tenaga Kerja.

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.

