

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akhir ini, penelitian 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, penelitian juga memaparkan saran-saran yang berasal dari pemahaman, ide, dan berbagai batasan yang peneliti peroleh saat melalui setiap proses yang telah peneliti jalani dalam melakukan pengujian ini. Saran-saran ini adalah saran untuk penelitian ini akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan di kemudian hari.

A. Simpulan

Kesimpulan yang diperoleh sebagai hasil pengolahan data dari Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran *McDonald's* Kelapa Gading, Jakarta Utara dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti jika tingkat kualitas produk semakin di naikkan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dimiliki maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.





B. Saran



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis dapat menyatakan hal – hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak – pihak terkait:

1. Bagi perusahaan Restoran *McDonald's*

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diharapkan Restaurant *McDonald's* dapat terus membuat peningkatan kualitas produk yang sesuai bagi konsumen dan menciptakan kualitas layanan yang baik di benak konsumen.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel seperti promosi atau *brand trust* untuk mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepercayaan konsumen mengenai nama sebuah Restaurant agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

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.