**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh sebagai hasil pengolahan data dari Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria Mall Kelapa Gading, JakartaUtara 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.
3. **Saran**

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 Solaria

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diharapkan Restaurant Solaria dapat terus membuat peningkatan kualitas produk yang sesuai bagi konsumen dan menciptakan kualitas layanan yang baik di benak konsumen. Namun masih cukup banyak para konsumen yang tidak setuju bahwa makanan dan minuman yang disajikan bersih. Dalam hal ini, pihak Solaria harus tanggap menghadapi hal ini, dan meningkatkan kebersihan dari makanan dan minuman yang akan disediakan kepada konsumen. Dalam kualitas pelayanan konsumen merasa bahwa para karyawan menyajikan makanan yang sudah dipesan belum tepat waktu. Sebaiknya pihak Solaria memikirkan hal ini, kecepatan dalam menyajikan makanan atau minuman yang dipesan konsumen sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, konsumen akan merasa senang dan puas apabila makanan atau minuman yang dipesan bisa datang tepat waktu. Masih banyak konsumen yang merasa bahwa harapan nya belum terpenuhi di Solaria, sebaiknya Solaria memperhatikan apakah harapan yang dimiliki oleh konsumen terhadap Solaria, sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi sehingga konsumen merasa puas terhadap Solaria.

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 promosiatau *brand trust* untuk mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepercayaan konsumen mengenai nama sebuah Restaurant agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.