KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading baik
2. Kualitas layanan Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading baik
3. Responden Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading merasa puas
4. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading.

B. Saran

1. Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading memiliki kualitas produk yang sudah cukup baik, namun Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading harus tetap mempertahankan mutu dan kualitas yang sudah terbangun dan terus melakukan inovasi untuk menjadi lebih baik lagi dan mampu bersaing dengan pesaing lain dan pendatang baru.
2. Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading memiliki kualitas layanan yang sudah cukup baik. Salah satu komponen dari kualitas layanan yaitu karyawan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan kurang baik, maka karyawan Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading harus lebih sigap dan cepat tanggap menghadapi keluhan pelanggan.
3. Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading telah menghasilkan kepuasan pelanggan yang cukup baik, namun tetap harus dijaga dan ditingkatkan lebih baik lagi.

Tous Les Jours adalah perusahaan yang bergerak di bidang *food & beverage*, sehingga kepuasan pelanggan yang dihasilkan perusahaan dapat menciptakan *Customer Loyalty dan Customer Relationship* yang positif dengan pelanggannya.

4. Salah satu komponen dari kepuasan pelanggan yaitu pelanggan akan merekomendasikan Tous Les Jours kepada keluarga / teman rendah. Oleh karena itu, Tous Les Jours harus memberikan promosi berupa promo buy 2 get 1.
5. Penulis menyarankan agar penelitian berikutnya dapat lebih baik lagi. Peneliti harus menambahkan variabel, sampel, dan lokasi penelitian.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.