



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh sebagai hasil pengolahan data Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas produk, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
3. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tinggi rendahnya Harga berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan.

B. Saran

1. Bagi Restoran Eight Degrees
 - a. Eight Degrees diharapkan dapat mempertahankan kualitas Produk dan meningkatkannya sehingga kepercayaan atas merek yang sudah dimiliki oleh para konsumennya tetap terjaga. Dengan mempertahankan aspek *Trust*, diharapkan konsumen Eight Degrees enggan beralih kepada resto lain.

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



- b. Diharapkan Eight Degrees membuat harga tetap flat untuk beberapa waktu kedepan karena dengan situasi sekarang, harga yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen sehingga merasa puas
 - c. Untuk kualitas layanan mulai performan makan yang disajikan harus bersih Karena nilainya terendah yaitu 3,60 dari dimensi kualitas layanan
 - d. Kualitas kantor harus ditingkatkan Karena nilainya paling rendah dari kualitas produk
 - e. Restoran harus sering mengadakan potongan harga Karena nilai rata rata sangat rendah yaitu 3.23
2. Bagi Akademisi
- a. Variabel dalam penelitian ini hanya terbatas yaitu hanya Kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih banyak mengambil variabel penelitiannya agar hasil penelitian yang diperoleh lebih bermanfaat untuk objek penelitian selanjutnya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.