

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas produk yang diberikan oleh Itadakimasu kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator kualitas produk dan citra merek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen setuju. Maka dapat dikatakan bahwa produk dan citra merek yang diberikan oleh Itadakimasu sudah baik.
2. Tingkat citra merek yang diberikan oleh Itadakimasu kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator kualitas produk dan citra merek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen setuju. Maka dapat dikatakan bahwa produk dan citra merek yang diberikan oleh Itadakimasu sudah baik.
3. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan menunjukkan nilai rata-rata yang terletak di rentang skala setuju, menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap produk dan citra merek yang ditawarkan oleh Itadakimasu.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai signifikan kualitas produk yang besarnya di bawah 0,05.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari citra merek terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai signifikan citra merek yang besarnya di bawah 0,05.

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.





B. Saran

Ⓒ Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

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. Penilaian terhadap kualitas produk dengan penilaian terendah adalah pengaruh pada porsi makanan dan minuman yang ditawarkan Itadakimasu. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Itadakimasu memberikan varian menu dengan porsi yang lebih bervariasi.
2. Penilaian terhadap citra merek dengan penilaian terendah adalah mengenai reputasi merek Itadakimasu. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Itadakimasu lebih meningkatkan reputasinya sehingga citra merek Itadakimasu menjadi lebih baik.
3. Itadakimasu harus mempertahankan konsumen yang sudah puas dengan memberikan perhatian yang lebih secara individual terhadap konsumen. Misalnya dengan memberikan *voucher discount*, *member card*, dll. Serta pihak Itadakimasu harus lebih meningkatkan kualitas produk dan citra merek sehingga konsumen tidak berpaling ke pesaing lain.

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.