

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Simpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya pada bab IV, maka kesimpulan yang didapat adalah :

1. Tingkat Kualitas Layanan yang diberikan oleh Restoran Don's Burger kepada Pelanggan secara keseluruhan sudah baik karena 10 dari 13 indikator yang digunakan untuk mengukur harga sudah dinilai baik oleh Pelanggan Restoran Don's Burger. Maka dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan Restoran Don's Burger sudah baik.

2. Harga produk yang diberikan oleh Restoran Don's Burger kepada Pelanggan secara keseluruhan sudah baik karena 3 dari 4 indikator yang digunakan untuk mengukur harga produk sudah dinilai baik oleh pelanggan Restoran Don's Burger. Maka dapat dikatakan harga produk yang di berikan Restoran Don's Burger sudah baik.

3. Promosi yang diberikan oleh Restoran Don's Burger kepada pelanggan secara keseluruhan belum bisa di katakan baik karena 4 dari 6 indikator yang digunakan untuk mengukur promosi dinilai kurang baik oleh pelanggan Restoran Don's Burger. Maka dapat dikatakan promosi yang di lakukan Restoran Don's Burger kepada pelanggan kurang baik.

4. Kepuasan pelanggan Restoran Don's Burger secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik karena 7 dari 9 indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan di nilai baik oleh pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan Restoran Don's Burger sudah puas..

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.





5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan kualitas layanan dibawah 0.05.

6. Terdapat pengaruh yang signifikan dari harga produk terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan harga produk dibawah 0.05.

7. Terdapat pengaruh dari promosi terhadap kepuasan pelanggan tetapi tidak besar, hanya sebesar 0,190 dan nilai signifikansi kualitas produk diatas 0.05 yaitu 0.169 jadi pengaruhnya tidak signifikan. Hal itu disebabkan karena responden tidak terlalu mementingkan promosi tetapi mereka lebih menilai kualitas layanan yang baik dan harga produk yang sesuai.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Dalam kualitas layanan manajemen Don's burger perlu melakukan peningkatan serta perkembangan yaitu dengan memperhatikan lahan parkir memberikan tempat yang nyaman untuk para pelanggannya serta memberikan pelatihan kepada karyawannya agar lebih baik dari sebelumnya. Untuk penyesuaian-penyesuaian tersebut dapat dilakukan dengan melakukan riset kepada para konsumen yang mengunjungi restoran Don's Burger dengan menanyakan mengenai kualitas layanan yang di berikan apakah ada yang kurang atau tidak, juga melihat layanan layanan yang di berikan pesain sejenis agar dapat meningkatkan kualitas layanan agar tercapainya kepuasan konsumen.



- b. Dalam tingkat harga produk manajemen Don's Burger perlu melakukan penyesuaian harga khususnya memberikan potongan harga pada produk tertentu di saat-saat tertentu, penyesuaian tersebut dapat dilakukan dengan melihat pesaing sejenis agar bisa lebih baik dalam mendapatkan kepuasan konsumen.
- c. Dalam tingkat promosi manajemen Don's Burger perlu melakukan peningkatan dalam menyampaikan iklan dan promo-promo dimana agar konsumen atau calon pelanggan tertarik yang tadinya tidak tau menjadi tau,. Untuk melakukan penyesuaian-penyeseuain tersebut dapat dilakukan dengan mempelajari pesaing pesaing terdahulu dengan promosi yang dibuatnya agar restoran ini dapat menyaingi pesaing sejenis atau bisa melebihi pesaing pesaing yang lebih dulu terkenal.
- d. Dalam tingkat kepuasan pelanggan manajemen Don's Burger perlu melakukan strategi agar pelanggan merasa puas terhadap restoran Don's Burger, seperti meningkatkan kualitas layanan, menyesuaikan harga serta mengencarkan promosi di berbagai media dimana dengan memperhatikan setiap aspek akan semakin baik menuju terciptanya kepuasan pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan-pendekatan lainnya.
  - Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan *variable* lain seperti, kualitas produk dan ekuitas merek.
  - Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian ke lingkup yang lebih besar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.