BAB V

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan

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

1. Kualitas produk yang diberikan Burger King kepada konsumen secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik.
2. Kualitas layanan yang diberikan Burger King kepada konsumen secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik.
3. Konsumen Burger King sudah dapat dikatakan puas terhadap kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan oleh Burger King.
4. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga.
5. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Apabila kualitas layanan yang diberikan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga.
6. Saran

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

1. Burger King sebaiknya meningkatkan kualitas produknya kembali agar konsumen tetap merasa puas terhadap produknya. Misalnya dengan menambahkan variasi menu yang beragam dengan adanya menu yang sesuai dengan trend atau menambahkan menu yang bersifat musiman.
2. Burger King harus tetap mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Misalnya dengan adanya pelatihan bagi setiap karyawan agar dapat menghadapi konsumen dengan baik dan melayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.
3. Burger King harus mempertahankan konsumen yang sudah puas terhadap produk dan layanan yang diberikan. Misalnya dengan memberikan reward atau poin yang dapat ditukarkan dengan makanan atau minuman tertentu. Dan meningkatkan pelayanan karyawan kepada pelamggan agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Burger King terhadap pelanggan.