



BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV di atas maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Setelah dilakukan pengujian data maka diketahui bahwa variabel kualitas produk terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.
2. Setelah dilakukan pengujian data maka diketahui bahwa variabel kualitas layanan terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.
3. Setelah dilakukan pengujian data maka diketahui bahwa variabel promosi terbukti memengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.
4. Pada bab IV data yang telah diuji menunjukkan bahwa terdapat variabel yang sudah dinilai baik, tetapi masih ada juga yang di nilai tidak baik yaitu :
 - a). Indikator “Produk dari restoran McDonald’s memiliki porsi yang lebih banyak dari pesaing”
 - b). Indikator “Karyawan restoran McDonald’s Artha Gading memberikan perhatian individual kepada konsumen”
 - c). Indikator “Restoran McDonald’s Artha Gading memberikan potongan harga yang lebih banyak dibandingkan pesaingnya”
 - d). Indikator “Restoran McDonald’s Artha Gading menawarkan paket dengan harga yang murah”



- e). Indikator “ Restoran McDonald’s Artha Gading sering mengadakan event event untuk menarik minat konsumen”
- f). Indikator “ Restoran McDonald’s Artha Gading melakukan pemasangan iklan di tv dengan frekuensi yang tinggi (sering melakukan iklan)
- g). Indikator “Produk dari restoran KFC Kelapa Gading memiliki porsi yang lebih banyak dari pesaing”
- h). Indikator “Produk restoran ini memiliki ketahanan yang baik setelah beberapa waktu”
- i). Indikator “Restoran KFC Kelapa Gading memiliki kemasan produk yang unik”
- j). Indikator “Karyawan restoran KFC Kelapa Gading cepat tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen”
- k). Indikator kualitas layanan “Kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan di KFC Kelapa Gading
- l). Indikator “Karyawan restoran KFC Kelapa Gading memberikan perhatian individual kepada konsumen.
- m). Restoran ini mempunyai lahan parkir yang memadai bagi pelanggan
- n). Indikator “Restoran KFC Kelapa Gading memberikan potongan harga yang lebih baik dibandingkan pesaingnya.
- o). Indikator “Restoran KFC Kelapa Gading sering mengadakan event event untuk menarik minat konsumen”
- p). Indikator “ Restoran KFC Kelapa Gading melakukan pemasangan iklan di tv dengan frekuensi yang tinggi (sering melakukan iklan)

C 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.



5. Menurut data responden di dapatkan hasil bahwa McDonald's Artha Gading lebih baik dari pada KFC Kelapa Gading.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa saran yang akan diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

a. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan bila "Produk dari restoran memiliki porsi yang lebih banyak di bandingkan pesaing". Pada umumnya makanan pada restoran cepat saji yang sejenis lainnya memiliki porsi makanan yang sama. Hal ini membuat responden beranggapan restoran McDonald's tidak memberikan porsi yang lebih baik dari pesaingnya. Maka Saran bagi restoran McDonald Artha Gading dan KFC Kelapa Gading yaitu sebaiknya selain meningkatkan kualitas, harus diperhatikan Kuantitas, apabila restoran mau meningkatkan porsi makanan pada produk yang dijual maka itu akan menjadi nilai tambah dan kelebihan pada restoran tersebut.

b. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan "Karyawan restoran McDonald's memberikan perhatian individual kepada konsumen". Untuk masalah kurangnya kesadaran dan kepekaan karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen. Saran bagi restoran McDonald's yaitu untuk lebih memberikan perhatian individual kepada konsumen yang sekiranya membutuhkan bantuan, restoran lebih baik menambah karyawan untuk fokus memberikan



perhatian kepada konsumen dengan lebih banyak memberikan waktu untuk mendengarkan setiap keluhan atau keinginan konsumen dengan baik.

c. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Restoran McDonald’s Artha Gading memberikan potongan harga yang lebih banyak dibandingkan pesaingnya”. Pada kenyataannya restoran McDonald’s Artha Gading memberikan berbagai potongan harga bagi produknya tetapi melalui kartu kredit (UOB, BNI, BRI), contoh promo yang diberikan adalah diskon McDelivery up to 40% bank BRI atau diskon 40 ribu bank permata dan lainnya. Terjadi masalah saat responden yang kebanyakan adalah mahasiswa tidak mampu menjangkau promo tersebut. Saran bagi restoran McDonald’s adalah lebih memerhatikan kebutuhan konsumen yang belum memiliki kartu kredit dengan cara banyak memberikan promo yang dapat dijangkau oleh seorang mahasiswa/pelajar. Restoran harus mampu melihat peluang dan memanfaatkannya untuk mendapatkan keuntungan yang lebih saat mengetahui sebagian besar responden adalah pelajar/mahasiswa.

d. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Restoran McDonald’s Artha Gading menawarkan paket dengan harga yang murah”. Untuk masalah harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan porsi makanan yang diberikan. Saran bagi restoran yaitu sebaiknya sedikit menurunkan harga atau apabila memilih untuk tetap memberikan harga seperti itu, sebaiknya menambahkan porsi makanan atau variasi makanan seperti (Nasi + ayam + salad/buah/ puding + minuman). Hal ini akan terlihat lebih sesuai dan membuat konsumen lebih tertarik.

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. 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.



- e. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan Indikator “Restoran McDonald’s Artha Gading sering mengadakan event-event untuk menarik minat konsumen”. KFC pernah mengadakan event menarik bagi konsumen yaitu “KFC Jagonya Musik”, tapi masalah terjadi saat responden berpendapat event-event tersebut jarang diadakan lagi. Saran bagi restoran yaitu sebaiknya event-event menarik seperti itu harus di pertahankan dan di selenggarakan rutin karena terbukti dengan respon customer yang sangat baik dan ramai pengunjung dan restoran bisa mengambil keuntungan dari event tersebut.
- f. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Restoran McDonald’s Artha Gading melakukan pemasangan iklan di tv dengan frekuensi yang tinggi (sering melakukan iklan). Untuk masalah kurang aktif nya iklan-iklan McDonald’s yang muncul di televisi saat hari-hari biasa, padahal Mcdonald’s sendiri sering membuat iklan. Saran bagi perusahaan yaitu untuk meningkatkan frekuensi pemasangan iklan produk di televisi dan media lainnya karena iklan di televisi memungkinkan restoran untuk menjangkau banyak orang pada tingkat nasional atau regional dalam waktu singkat.
- g. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Produk dari restoran KFC Kelapa Gading memiliki porsi yang lebih banyak dari pesaing”. Pada umumnya porsi makanan yang di berikan KFC sama dengan porsi dari restoran sejenis lainnya. Hal ini membuat responden beranggapan restoran KFC tidak memberikan porsi yang lebih baik dari pesaingnya. Solusi nya adalah sebaiknya pihak KFC meningkatkan kualitas dan kuantitas produk-produk yang di tawarkan. Hal ini dapat menjadi keunggulan yang lebih di bandingkan pesaingnya.

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.



- h. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Produk restoran ini memiliki ketahanan yang baik setelah beberapa waktu”. Untuk masalah ketahanan produk yang tidak baik sehingga membuat kualitas produk menjadi berkurang. Maka Saran untuk restoran yaitu sebaiknya menangani masalah tersebut dengan mengganti bahan kemasan yang dapat menahan suhu tetap hangat agar makanan tetap baik walaupun sudah beberapa lama didiamkan. Seperti kemasan Greenpack berbahan virgin pulp yang ramah lingkungan, anti minyak dan dapat digunakan di dalam microwave.
- i. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Restoran KFC Kelapa Gading memiliki kemasan produk yang unik”. Pada kenyataannya kemasan produk dari restoran KFC kurang menarik dan inovatif. Saran bagi restoran KFC adalah mencoba untuk berinovasi, membuat desain yang unik dan melakukan variasi dalam hal kemasan produk karena inovasi merupakan hal yang penting agar konsumen tidak merasa bosan dan dapat menjadi daya tarik konsumen untuk membeli.
- j. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Karyawan restoran KFC Kelapa Gading cepat tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen”. Untuk masalah kurang cepat tanggapnya karyawan untuk menyelesaikan keluhan konsumen ini. Maka Saran bagi restoran yaitu sebaiknya menambah tenaga kerja yang di tugaskan secara khusus untuk dapat menyelesaikan keluhan-keluhan konsumen dengan segera agar konsumen merasa nyaman dan terciptalah kepuasan pelanggan.

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. 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.



k. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan di KFC Kelapa Gading”. Begitu pentingnya pelanggan bagi sebuah bisnis membuat hampir setiap rana bisnis ingin mengembangkan dan meningkatkan produktifitas bisnis dan perusahaan mereka. Salah satunya dengan meminta Kritik dan saran. Hal ini merupakan hal yang penting agar perusahaan tahu apa yang menjadi keluhan bagi konsumen dan perusahaan dapat memperbaikinya agar kedepannya konsumen bisa lebih puas. Saran bagi restoran KFC yaitu untuk melakukan feedback secara teratur misalnya melalui survei, layanan kotak kritik saran, melalui via media sosial. Tujuannya jelas untuk mengoreksi apa yang sudah dilakukan saat ini, membenahi yang salah dan melengkapi yang sudah ada demi kepuasan pelanggan.

l. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Karyawan restoran KFC Kelapa Gading memberikan perhatian individual kepada konsumen”. Pada kenyataannya masalah ini benar terjadi dan terbukti dengan banyaknya keluhan yang dilontarkan oleh konsumen. Saran bagi restoran yaitu sebaiknya meningkatkan perhatian dan kepedulian untuk membantu menyelesaikan masalah konsumen karena kepuasan pelanggan menjadi hal yang utama yang dapat membuat konsumen kembali melakukan pembelian ulang.

m. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Restoran KFC Kelapa Gading mempunyai lahan parkir yang memadai bagi pelanggan”. Masalah ini terjadi karena letak restoran yang dibangun diantara ruko-ruko membuat lahan parkir yang diberikan tidak cukup luas untuk menampung banyak kendaraan sehingga seringkali pelanggan harus mencari parkir di area ruko lainnya yang dekat

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. 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.



dengan restoran. Maka saran bagi restoran yaitu sebaiknya menyediakan lahan parkir yang lebih luas bagi pelanggan agar pelanggan yang datang tidak perlu kesusahan untuk mencari parkir.

n. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Restoran KFC Kelapa Gading memberikan potongan harga yang lebih baik dibandingkan pesaingnya”. Pada kenyataannya seringkali restoran KFC memberikan promo-promo menarik tetapi hanya untuk beberapa wilayah dan cabang-cabang tertentu. Saran bagi restoran yaitu sebaiknya restoran memberikan promo menarik ke semua cabang restoran secara merata, hal ini dilakukan agar memudahkan konsumen untuk menjangkau di restoran terdekat di masing-masing wilayah.

o. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “ Restoran KFC Kelapa Gading sering mengadakan event-event untuk menarik minat konsumen”. KFC pernah mengadakan event menarik bagi konsumen yaitu “KFC Jagonya Musik”, tapi masalah terjadi saat responden berpendapat event-event tersebut jarang diadakan lagi. Saran bagi restoran yaitu sebaiknya event-event menarik seperti itu harus di pertahankan dan di selenggarakan rutin karena terbukti dengan respon customer yang sangat baik dan ramai pengunjung dan restoran bisa mengambil keuntungan dari event tersebut.

p. Menurut sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan “Restoran KFC Kelapa Gading melakukan pemasangan iklan di tv dengan frekuensi yang tinggi (sering melakukan iklan)”. Pada kenyataannya KFC terbukti sering membuat iklan dan yang terbaru ialah “ Menu Hot and Cheesy its back” dan “ Big Box Value”.

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



Tetapi iklan-iklan tersebut lebih sering muncul di internet seperti youtube dan sponsor acara seperti Stand Up Comedy di Kompas tv dibandingkan iklan di media televisi. Saran bagi restoran yaitu sebaiknya juga aktif melakukan pemasangan iklan di tv agar bisa menjangkau masyarakat lingkup luas dengan cepat karena terbilang masyarakat indonesia yang sering menonton televisi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian ke lingkup yang lebih besar.
- b. Peneliti selanjutnya di harapkan dapat menambah objek penelitian sejenis
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan-pendekatan lainnya.
- d. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti citra merek dan loyalitas.

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.