KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

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

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Lotteria secara keseluruhan sudah baik .
2. Kualitas produk yang diberikan oleh Lotteria secara keseluruhan sudah baik.
3. Konsumen yang mengkonsumsi dan membeli Lotteria merasa puas.
4. Kualitas layanan dan kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh penulis, adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Sebaiknya pihak manajemen Lotteria lebih mengutamakan kebersihan tempat makan. Karena terdapat di beberapa tempat di dekat meja terdapat debu yang membuat kesan kotor bagi konsumen. Maka kebersihan dijadikan perhatian untuk kedepannya.
2. Sebaiknya pihak manajemen Lotteria lebih memperbaiki pelayanan pada saat kondisi ramai, terkadang pada saat jam tertentu antrian untuk membeli Lotteria cukup panjang sehingga konsumen berpindah untuk mencari tempat makan lain.
3. Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, sebaiknya

menggunakan cakupan wilayah yang tidak hanya Kelapa Gading Jakarta Utara saja dan responden yang lebih bervariasi supaya hasil lebih akurat.

4. Untuk peneliti yang melakukan penelitain lanjutan mengenai kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Lotteria, sebaiknya lebih spesifik dalam menjelaskan produk yang diteliti dalam pra kuesioner atau kuesioner.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
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.