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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen KFC di Mall Kelapa Gading dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian rata-rata responden setuju dengan butir-butir pernyataan kualitas produk. Konsumen puas dengan kualitas produk KFC di Mall Kelapa Gading.
2. Dari hasil penelitian rata-rata responden setuju dengan butir-butir pernyataan kualitas layanan. Konsumen puas dengan kualitas layanan yang diberikan KFC di Mall Kelapa Gading.
3. Konsumen merasakan kepuasan yang diberikan oleh KFC di Mall Kelapa Gading
4. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di KFC Mall Kelapa Gading.
5. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasaan konsumen di KFC Mall Kelapa Gading

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan yang sudah ada sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan konsumen, karena berdasarkan dari hasil penelitian pada bab empat dilihat

dari hasil skor rata-rata berada pada rentang setuju. KFC dapat terus melakukan inovasi produk baru, atau melakukan diferensiasi produk agar konsumen merasa terpuaskan oleh nilai yang telah dijanjikan oleh KFC. KFC juga harus memberikan suatu solusi atau pertanggungjawaban apabila terjadi masalah pada konsumen saat mengkonsumsi produknya.

2. Pada hasil penelitian kualitas produk data yang diuji secara keseluruhan memiliki nilai yang bagus namun pada tampilan makanan mendapatkan skor nilai tidak terlalu baik, KFC dapat lebih menciptakan inovasi, dan kreativitas pada makanan agar lebih menarik . KFC harus tetap melakukan pengendalian kuat terhadap konsumen dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen untuk semakin menghadirkan penawaran bernilai tambah kepada konsumen dan memberikan sesuatu yang berbeda dari merek KFC sehingga dapat bersaing dengan restoran sejenis yang berbeda perusahaan.
3. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebaiknya mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

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.