**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Haagen Dazs diKelapa Gading. Maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk yang diberikan Haagen Dazs Kelapa Gading secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kualitas produk yang dimiliki Haagen Dazs Kelapa Gading.
2. Kualitas layanan yang diberikan Haagen Dazs Kelapa Gading secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kualitas layanan yang dimiliki Haagen Dazs Kelapa Gading.
3. Kepuasan Pelanggan yang dirasakan oleh konsumen Haagen DazsKelapa Gading secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kepuasan konsumen yang diberikan Haagen DazsKelapa Gading.
4. Terdapat pengaruh kualitas produk yang positif terhadap kepuasan konsumen Haagen DazsKelapa Gading.
5. Terdapat pengaruh kualitas layanan yang positif terhadap kepuasan konsumen Haagen DazsKelapa Gading.
6. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV, peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

**1. Saran untuk Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel kualitas produk yang terletak pada indikator *Form* (bentuk) mendapatkan skor terendah, oleh karena itu Haagen Dazs disarankan untuk meningkatkan kualitas produk terutama pada *Form*(Bentuk) Haagen Dazs*,* misalnya dengan menambahkan ukuran pada es krim.

Pada variabel kualitas layanan yang terletak pada indikator Daya tanggap (*Responsiveness)* mendapatkan skor terendah, oleh karena itu Haagen Dazs disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada Daya tanggap (*Responsiveness)* Haagen Dazs*,* misalnya dengan memberikan arahan pada setiap karyawan untuk lebih cepat dalam menggapai keluhan setiap konsumen agar konsumen akan merasa nyaman ketika mengonsumsi produk Haagen Dazs.

**2. Saran untuk peneliti selanjutnya**

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen. Misalnya, dengan melakukan wawancara sehingga informasi bisa lebih banyak dibandingkan dengan kuesioner. Serta mencari variabel lain yang cukup besar dalam mempengaruhi kepuasan kosnumen Haagen Dazs di Kelapa Gading, karena berdasarkan hasil koefisien determinasi yang didapat sebesar 81,2% sisanya terdapat 18,8% variabel lain yang tidak dijelaskan didalam penelitian ini.