



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil pengolahan data Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan di McDonald's baik.
2. Kualitas produk di McDonald's baik.
3. McDonald's berhasil menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

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

1. Bagi Manajemen McDonald's

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan dan kualitas produk McDonald's berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1. Salah satu komponen dari kualitas layanan yaitu ketersediaan lapangan parkir kurang baik, sebaiknya manajemen perlu melakukan pembesaran lapangan parkir agar pelanggan tidak kesulitan dalam mencari parkir.
2. Salah satu komponen dari kualitas produk yaitu variasi makanan yang berbeda kurang baik, sebaiknya manajemen perlu berinovasi menambah menu makanan yang bervariasi dan sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia.

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.



3. Salah satu komponen dari kepuasan pelanggan yaitu keinginan pelanggan untuk membeli dan mengkonsumsi kembali rendah, maka diharapkan manajemen selalu mempertahankan, meningkatkan, serta mengembangkan kualitas layanan dan kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan agar tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi.

© Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat dilakukan dengan lebih kompleks dan lebih baik lagi. Penelitian selanjutnya juga dapat dikembangkan dengan menambah variabel lain baik variabel *latent*, variabel endogen, maupun variabel eksogen, seperti Promosi, Loyalitas Pelanggan, Keputusan Pembelian, Harga, Kemasan, Lokasi, *Brand Ambassador*, *Word of Mouth Brand Equity*, dan lain sebagainya sehingga dapat menghasilkan fakta baru yang bisa dipelajari oleh banyak orang.

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.