

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan segala pengujian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan KFC Jakarta, penelitian dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penelitian peroleh melalui hasil penelitian yang telah dilakukan di bab 4, maka peneliti dapat memberikan sebuah masukan ataupun saran bagi perusahaan ataupun peneliti selanjutnya. Berikut saran ataupun masukan yang peneliti dapat berikan:

- 1) Bagi Perusahaan

Pihak manajemen KFC Jakarta dalam kualitas produk KFC Jakarta dapat meningkatkan pada faktor daya tahan produk karena berdasarkan responden yang mengisi kuesioner penelitian ini ketahanan produk KFC Jakarta mendapatkan nilai rata-rata ter-rendah di kelasnya. Dan pada tingkat kepuasan pelanggan KFC Jakarta dapat meningkatkan di faktor penawaran yang diberikan kepada pelanggan semakin banyak penawaran yang diberikan KFC kepada pelanggan, pelanggan akan merasa semakin tertarik pada KFC dan tingkat kepuasan meningkat karena terdapat banyak pilihan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan pelanggan tidak akan berpaling dari KFC. Jika kualitas produk meningkat dan kepuasan meningkat maka loyalitas akan meningkat dalam waktu bersamaan. Loyalitas





pelanggan sangatlah penting bagi suatu perusahaan dikarenakan pelanggan yang

C loyal merupakan suatu investasi jangka Panjang yang menentukan kesuksesan suatu perusahaan kedepannya.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel bebas lainnya seperti circa merek, harga, promosi yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menambah indikator yang digunakan.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengganti model penelitian dengan menggunakan variabel mediasi (intervensi) yang dapat mempengaruhi hubungan antar variabel independent dengan variabel dependen menjadi hubungan tidak langsung.

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.