**BAB V
SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan :**

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan *pizza hut mall of indonesia* maka ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Kualitas Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Kualitas Produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

4. Kualitas Layanan tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

5. Kepuasan Pelanggan tebukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

6. Kepuasan Pelanggan terbukti tidak dapat memediasi pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Karena kepuasan pelanggan hanya dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

 **B. Saran:**

1. Hasil penelitian menunjukan bahwa , Kualitas Produk terbukti berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini disebabkan karena ada indikator *serviceability* pada kualitas produk yang memiliki nilai kurang baik. Sehingga disarankan, karyawan *Pizza Hut* harus lebih dilatih dalam proses pembuatan makanan dan minumannya, sehingga makanan dan minuman yang dibuat tidak mengalami kerusakan dan membuat pelanggan merasa puas dengan produk yang diberikan oleh *Pizza Hut.*

2. Hasil penelitian menunjukan bahwa , kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, diharapkan *Pizza Hut* dapat terus mempertahankan kualitas layanannya supaya pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

3. Hasil penelitian menunjukan bahwa , kualitas produk terbukti berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka, diharapkan *Pizza Hut* dapat terus mempertahankan kualitas produknya supaya pelanggan tetap loyal dengan produk yang dihasilkan.

4. Hasil penelitian menunjukan bahwa , kualitas layanan terbukti berpengaruh secara tidak positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini disebabkan karena ada indikator daya tanggap dari kualitas layanan yang memiliki nilai kurang baik. Sehingga disarankan, *Pizza Hut* harus melatih karyawannya supaya lebih sigap dalam menanggapi keluhan yang dialami oleh pelanggan, supaya pelanggan akan terus berkunjung ke *Pizza Hut* terus menerus.

5. Hasil penelitian menunjukan bahwa , Kepuasan Pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Maka, diharapkan *Pizza Hut* dapat terus membuat pelanggan merasa puas dengan produk yang diberikan sehingga pelanggan akan loyal.

6. Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terjadi karena hanya pengaruh dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang bernilai signifikan, sedangkan pengaruh dari kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan bernilai tidak signifikan. Sehingga disarankan, pihak manajemen *Pizza Hut* perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas produk yang diberikan. Hal ini harus dilakukan supaya tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang diberikan oleh *Pizza Hut* meningkat.