



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas produk yang diberikan oleh Baskin Robbins kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator kualitas produk yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen setuju. Maka dapat dikatakan bahwa produk yang diberikan oleh Baskin Robbins sudah baik.
2. Tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Baskin Robbins kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen setuju. Maka dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan oleh Baskin Robbins sudah baik.
3. Tingkat citra merek yang diberikan oleh Baskin Robbins kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator citra merek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen setuju. Maka dapat dikatakan bahwa citra merek yang diberikan oleh Baskin Robbins sudah baik.
4. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan menunjukkan nilai rata-rata yang terletak di rentang skala setuju, menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap produk, layanan, dan citra merek yang ditawarkan oleh Baskin Robbins.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai signifikan kualitas produk yang besarnya di bawah 0,05.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai signifikan kualitas layanan yang besarnya di bawah 0,05.
7. Terdapat pengaruh yang signifikan dari citra merek terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai signifikan citra merek yang besarnya di bawah 0,05.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penilaian terhadap kualitas produk dengan penilaian terendah adalah Produk Baskin Robbins tidak mudah mencair. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Baskin Robbins memberikan perhatian kepada daya tahan produk dan bahan baku produk. Pihak Baskin Robbins harus tetap meningkatkan dan mempertahankan produk yang sudah baik.
2. Penilaian terhadap kualitas layanan dengan penilaian terendah adalah Fasilitas yang diberikan Baskin Robbins memberikan kenyamanan. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Baskin Robbins memberikan kenyamanan lebih kepada setiap konsumennya, dimulai dari store Baskin Robbins yang memberikan kenyamanan penuh kepada konsumen hingga memperhatikan atribut-atribut kecil yang menyangkut didalam pelayanan kepada konsumen.

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.



Pihak Baskin Robbins harus tetap meningkatkan dan mempertahankan layanan yang sudah baik.

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

3. Penilaian terhadap citra merek dengan penilaian terendah adalah mengenai Produk Baskin Robbins memiliki karakteristik yang lebih baik daripada pesaing. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Baskin Robbins lebih memperhatikan pesaingnya, dan meningkatkan kualitas Baskin Robbins sehingga citra merek Baskin Robbins menjadi lebih kuat dan unggul terhadap pesaing. Pihak Baskin Robbins harus tetap meningkatkan dan mempertahankan citra merek yang sudah baik.
4. Baskin Robbins harus mempertahankan konsumen yang sudah puas dengan memberikan perhatian yang lebih secara individual terhadap konsumen. Misalnya dengan memberikan *voucher discount*, *member card*, dll. Serta pihak Baskin Robbins harus lebih meningkatkan kuliatasnya dimulai dari kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek sehingga konsumen tidak berpaling ke pesaing lain.
5. Bagi peneliti, penelitian yang akan datang diharapkan dilakukan lebih spesifik dengan objek yang berbeda agar dapat lebih diperjelas seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen. Sehingga diharapkan dengan meneliti lebih spesifik pada objek yang berbeda, dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.

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.