

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diuraikan dari hasil penelitian terbagi menjadi 3 hal meliputi:

- a. Hubungan antara kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC Kelapa Gading.
- b. Hubungan antara kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC Kelapa Gading.
- c. Hasil analisis data pada variabel kualitas produk dan kualitas layanan diperoleh bahwa uji t pada kualitas produk memperoleh nilai t hitung yakni  $4.670 > 0.05$ , sedangkan uji t pada kualitas layanan memperoleh nilai t hitung yakni  $7.709 > 0.05$ .

Hal ini menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Kelapa Gading karena memiliki t hitung yang lebih besar dibandingkan t hitung pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

#### 5.2 Saran

Menurut hasil penelitian, berbagai saran yang dapat diuraikan oleh penulis terbagi dalam 3 hal meliputi :

- a. KFC Kelapa Gading perlu untuk terus berupaya dalam meningkatkan kualitas produk terlebih dalam hal daya tahan produk makanan agar tidak mudah basi. Misalkan, menjaga kondisi makanan tetap segar dan higienis agar pelanggan tetap merasa puas dan aman dalam mengonsumsi produk KFC Kelapa Gading.



- b. Dalam segi pelayanan, KFC Kelapa Gading perlu terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang disediakan dan diberikan terhadap pelanggan terutama dalam menangani masalah pelayanan secara cepat sehingga pelanggan tetap merasa puas, senang, dan “loyal”.
- c. Dalam bidang pemasaran, KFC Kelapa Gading perlu meningkatkan pemasaran di media sosial seperti membuat akun Instagram resmi khusus KFC Kelapa Gading, membuat konten unik dan menarik di TikTok, dan memasang spanduk atau *billboard* di sekitar jalan raya Kelapa Gading yang menarik dalam hal promosi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Himpunan Mahasiswa Informatika (HMI) IBIKKG (Student) 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.