



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading”, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa, jika kualitas produk meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat.
- 2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa, kualitas layanan meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat.

B. Saran

Sesuai dengan kesimpulan yang sudah dijelaskan diatas, Berikut beberapa saran yang ingin penulis sampaikan:

- 1) Kualitas produk yang perlu ditingkatkan yaitu dengan menambahkan hal-hal seperti produk yang disediakan oleh *HaiDiLao Hotpot* harus lebih segar dan fresh, produk yang disajikan pun harus sesuai dengan spesifikasi di menu, dan lebih banyak lagi menambahkan produk dengan bentuk yang lebih bervariasi.
- 2) Kualitas layanan yang perlu ditingkatkan yaitu dengan menambahkan hal-hal seperti penampilan dan kerapihan karyawan *HaiDiLao Hotpot*, dan karyawan *HaiDiLao Hotpot* harus lebih memahami keinginan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Ditindungi 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Ditindungi 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.