



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, peneliti akan menerangkan hasil penelitian yang telah diadakan serta sudah diujikan melalui ketentuan-ketentuan yang sudah disesuaikan. Untuk itu, hasil yang sudah didapatkan akan ditarik suatu kesimpulan serta saran-saran yang berguna untuk penelitian berikutnya dan pihak yang berkaitan pada pembahasan penelitian ini.

A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil analisis yang sudah diadakan, maka disimpulkan diantaranya:

1. Responden setuju bahwa kualitas layanan sudah baik, dan responden berada didalam posisi yang sangat puas, dan responden setuju bahwa kualitas produk sudah baik didalam hal ini juga terbukti bahwa kualitas produk juga berada didalam posisi yang sangat puas. Dan kepuasan pelanggan sudah ada di posisi sangat puas.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Untuk perusahaan agar tetap mempertahankan kualitas layanan dan kualitas produk MCD Plaza Festival Epicentrum yang sudah baik, namun disarankan untuk selalu meningkatkannya karena kualitas layanan dan produk termasuk faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Meningkatkan kualitas layanan dapat dilakukan meningkatkan daya tanggap untuk mencukupi keperluan pelanggan, sedangkan kualitas produk dapat mempertahankan kualitas yang ada sampai saat ini.



2. Bagi penelitian berikutnya bisa mempergunakan variabel bebas lain seperti harga, promosi, kelompok refrensi, faktor psikologis, gaya hidup, dan lainnya, dikarenakan hasil penelitian ini masih bisa diberi pengaruh oleh variabel yang lain. Penelitian ini pun mempunyai keterbatasan dalam subjek penelitian, Keterbatasan lainnya berupa lokasi yang diambil, peneliti menyarankan mengambil tempat diluar dari plaza festival epicentrum bisa memperbarui penelitian ini dengan melihat respon dari pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.