

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonald di Kelapa Gading maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dari Mcdonald di Kelapa Gading secara keseluruhan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan telah dinilai baik oleh pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Mcdonald di Kelapa Gading terbilang cukup mempengaruhi kepuasan pelanggan
2. Kualitas produk Mcdonald di Kelapa Gading yang diberikan kepada pelanggan secara keseluruhan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk telah dinilai baik oleh pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk Mcdonald di Kelapa Gading Gading terbilang cukup mempengaruhi kepuasan pelanggan

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



1. Bagi Perusahaan

- a. Mcdonald harus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik di mata konsumen.
- b. Mcdonald harus tetap menjaga kualitas produk yang dimiliki serta terus berinovasi dalam pembuatan produk makanan terbaru nya sesuai dengan *trend* yang terjadi pada periode waktu tertentu. Dan juga Mcdonald diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan seputar permasalahan produk.
- c. Mcdonald harus mempertahankan pelanggan yang sudah puas. Apabila pelanggan puas, maka tentu pelanggan akan menjadi loyal. Mcdonald juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk nya agar lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diperlukan penelitian selanjutnya dengan mencari variabel lain agar didapatkan variabel apa saja yang dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mcdonald di Kelapa Gading.
- b. Diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

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 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.