

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa gading, Jakarta Utara. Dengan kata lain, peningkatan kepuasan konsumen dapat terjadi ketika kualitas produk Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara meningkat.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Dengan kata lain peningkatan kepuasan konsumen dapat terjadi ketika konsumen merasa kualitas layanan yang diberikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara semakin sesuai dengan hasil yang didapatkan.

B. Saran

1. **Bagi Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.**

Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan layanan kepada konsumen



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.



kedepannya, terutama pada indikator yang mendapatkan skor terendah diantara indikator yang lain. Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara dapat melakukan evaluasi secara rutin untuk dapat memaksimalkan produk dan layanan yang ditawarkan. Karena dengan kualitas produk serta layanan yang meningkat, dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- (a) Diharapkan dapat menambahkan beberapa variabel lain agar dapat memperluas penelitian sehingga semakin akurat dan terdiferensiasi.
- (b) Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di cabang Subway yang lain sehingga hasil tersebut dapat dibandingkan dengan hasil penelitian ini.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.