



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hal cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan kepada analisis yang telah dilakukan dan dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yang menjelaskan secara keseluruhan dari penelitian ini, kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan kuisisioner yang telah disebar, menyimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa kualitas produk Hokben Kelapa Gading sudah cukup baik, dan responden sangat setuju bahwa kualitas layanan Hokben Kelapa Gading sudah cukup baik. Serta kepuasan pelanggan terhadap hokben di kelapa gading sudah cukup baik dan responden setuju.
2. Terbukti Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Terbukti Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### 5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan agar tetap mempertahankan produk dan layanan di Hokben Kelapa Gading yang sudah baik, akan tetapi tetap disarankan untuk meningkatkan produk dan layanan terlebih kepada faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Karena dengan melakukan peningkatan terhadap kualitas produk tersebut maka akan mempertahankan kualitas yang ada sampai saat ini dan menimbulkan rasa kepuasan dari pelanggan terhadap Hokben, begitu pun dengan layanan, jika melakukan peningkatan terhadap layanan maka akan terjadi daya tanggap yang baik untuk mencukupi keperluan pelanggan.

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.



## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya dapat menggunakan variabel bebas lainnya seperti promosi, harga, gaya hidup, citra merk dan masih banyak lagi, dikarenakan hasil penelitian ini masih dapat diberi pengaruh oleh variabel lain terlihat di tabel determinasi ( $R^2$ ) bahwa variabel kepuasan pelanggan masih dibawah 50% yaitu 48,2%. seperti halnya dengan yang lain, penelitian ini pun masih mempunyai batasan terhadap subjek penelitiannya, keterbatasan berupa lokasi yang dipilih yaitu Hokben Kelapa Gading. Peneliti menyarankan agar mengambil tempat diluar dari Kelapa gading karena dengan pemilihan hal tersebut dapat memperbarui penelitian ini dengan melihat dari respon pelanggan di tempat lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.