

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggan setuju bahwa produk J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading sudah baik.
2. Pelanggan setuju bahwa kualitas layanan J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading sudah baik.
3. Pelanggan setuju bahwa tingkat kepuasan pelanggan J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading sudah memuaskan
4. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelangga J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading
5. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pemahasan dan hasil penelitian mengenai “pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading " yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut ;

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. Dari penelitian ini bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu peneliti menyarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk yang ada J.CO Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading, karena sesuai dengan hasil penelitian terdapat pernyataan dalam kuesioner mengenai varian produk yang di sediakan oleh J.CO Donuts and Coffee menarik di coba maka dari itu, J.CO Donuts and Coffee sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dari J.CO Donuts and Coffee itu sendiri.

b. Bagi penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada di J.CO Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading. Namun ada dua indikator kualitas layanan yang paling rendah yaitu “Koneksi Wifi cepat” dan Pelayanan J.CO Donuts and Coffee memiliki pengetahuan tentang menu yang di pesan” dalam dimensi kualitas layanan bukti fisik J.CO Donuts and Coffee meningkatkan kecepatan dari Wifi untuk memberikan kenyamanan lebih kepada pengunjung dan dimensi cepat tanggap. karyawan J.CO Donuts and Coffee harus lebih mengenal produk yang ada pada J.CO Donuts and Coffee agar ketika pengunjung memerlukan bantuan pada saat melakukan pemesanan dapat dibantu oleh karyawan J.CO Donuts and Coffee.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kesadaran merek, iklan dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI IKG (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.