



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini, peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen serta saran-saran yang akan diberikan kepada pihak terkait.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang didapatkan dari pengujian, analisis dan hipotesis yang telah dipaparkan mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan” maka dari hasil penelitian itu terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan akan semakin meningkat kepuasan dari konsumen.
2. Cita Rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam arti Ketika di setiap produk makanan ataupun minuman memiliki cita rasa yang baik akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang membeli produk tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah di bahas dan dipaparkan oleh peneliti maka, saran yang dapat di berikan kepada pembaca adalah sebagai berikut:

Bagi Perusahaan



Perusahaan makanan cepat saji Mc Donald harus lebih memperhatikan pelanggan mereka dari segi pelayanan yang mengenai kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan membantu akan berkesan bagi para pelanggan dan pelanggan akan merasa puas dengan pengalaman layanan yang baik. Selalu melakukan evaluasi dengan tim internal dari perusahaan Mc Donald untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dan perusahaan dari Mc Donald tersebut harus menyediakan wadah untuk pelanggan bisa memberikan kritik dan saran untuk Mc Donald bisa lebih memperbaiki dari segi kualitas layanan mereka. Dari segi Cita Rasa juga perlu ditingkatkan dari segi aroma, rasa, suhu yang baik, tekstur yang baik dan semua komponen makanan dan minuman harus memiliki konsistensi dari itu semua serta dari segi bentuk dan rasa juga perlu ditingkatkan dan lebih untuk berinovasi membuat rasa yang bervariasi dan baru agar pelanggan merasa tertarik dan ingin mencoba produk dari Mc Donald itu tersebut. Dengan hal tersebut maka pelanggan dapat lebih merekomendasikan produk dari Mc Donald kepada teman, saudara, keluarga karena mendapatkan kualitas pelayanan dan cita rasa yang baik dari produk Mc Donald tersebut.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dari penelitian ini sebaiknya boleh untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini serta lokasi yang berbeda dengan lokasi yang ada dipenelitian ini agar diharapkan pembaca lebih mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan apakah semua lokasi yang terdapat Mc Donald memiliki penilaian yang sama dengan penilaian yang ada di penelitian ini,