

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat. Kualitas layanan memberikan pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian pada McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat
2. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat. Kualitas produk memberikan pengaruh lebih kecil terhadap keputusan pembelian di bandingkan kualitas layanan pada McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat

Saran untuk McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat berdasarkan nilai-nilai kualitas layanan dan kualitas produk sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelatihan staf untuk meningkatkan kualitas layanan. Manajemen McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat secara rutin melakukan pelatihan staf dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Karyawan

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.



McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat harus memiliki pengetahuan yang baik tentang produk, bersikap ramah, responsif terhadap pertanyaan pelanggan, dan mampu memberikan bantuan dengan profesional. Menciptakan pengalaman belanja yang personal dengan memahami kebutuhan dan selera individu pelanggan. Berikan saran yang tepat dan sesuai dengan preferensi mereka, serta pertimbangkan promosi untuk pelanggan setia.

- b. Restoran cepat saji McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat harus terus berfokus untuk menyediakan produk berkualitas tinggi dengan material dan rasa yang menarik. Harus tetap memastikan bahwa semua produk memenuhi standar kualitas yang ketat, sehingga pelanggan merasa yakin dan puas dengan pembelian mereka serta menambahkan variasi produk yang lebih luas untuk memenuhi berbagai selera pelanggan. Meninjau kembali indikator kualitas produk yang dinilai kurang oleh konsumen yaitu serviceability dan aesthetics dengan memastikan setiap indikator ini diperhatikan dan dipenuhi dalam setiap produk yang ditawarkan.
- c. Selalu berusaha untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan mengenai produk dan layanan. Melakukan evaluasi terhadap saran-saran yang diberikan oleh pelanggan dan terapkan perbaikan jika diperlukan. Umpan balik dari pelanggan adalah kunci untuk terus meningkatkan kualitas dan keputusan pembelian di McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Melakukan studi kasus mendalam tentang keputusan pembelian di restoran waralaba cepat saji McDonalds atau restoran waralaba serupa. Penelitian ini dapat melibatkan wawancara dengan pelanggan, analisis data penjualan, dan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.



pengamatan langsung untuk menggali secara mendalam tentang bagaimana kualitas produk dan kualitas layanan, berkontribusi pada keputusan pembelian konsumen.

- b. Menganalisis sentimen pelanggan di media sosial terkait restoran waralaba McDonalds. Misalnya, melihat sentimen negatif terhadap McDonalds berkaitan dengan konflik Gaza terkait dukungan Perusahaan McDonalds pusat terhadap Israel. Selain melihat apa yang dikatakan pelanggan tentang kualitas produk dan layanan di restoran tersebut di platform seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Analisis sentimen ini dapat memberikan wawasan tentang persepsi pelanggan secara real-time.
- c. Melakukan studi perbandingan antara restoran waralaba yang berbeda untuk memahami bagaimana kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh pada keputusan pembelian di berbagai lingkungan pasar. Penelitian dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel lain seperti harga, citra merek, store atmosphere dan lain-lain terhadap keputusan pembelian yang belum diteliti pada penelitian ini.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.