



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian data mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas Produk tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Kualitas Layanan tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneli peroleh melalui uji penelitian yang dilakukan pada bab 4, dapat diperoleh beberapa pertimbangan saran yang dapat diberikan oleh peneliti. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Pizza Hut diharapkan manajemen Pizza Hut dapat memberikan kuesioner kepada pelanggan agar Pizza Hut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian khusus sehingga pelanggan menjadi puas.
  - b. Untuk meningkatkan kualitas layanan Pizza Hut diharapkan manajemen Pizza Hut dapat memberikan informasi produksi yang sesuai SOP kepada pelanggan supaya

para pelanggan tidak memerlukan waktu yang lama untuk menunggu pesanan yang dibuatnya.



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.

