

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Dari antara kualitas produk dan kualitas layanan, dapat dilihat dari tabel hasil uji signifikan koefisien (Uji t), menunjukkan bahwa kualitas layanan memperoleh nilai Beta sebesar 0,527 dimana lebih besar dari kualitas produk dengan nilai Beta sebesar 0,371 ( $0,527 > 0,371$ ). Sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di bandingkan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Restoran Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi sebaiknya terus meningkatkan dan menjaga kualitas produknya agar pelanggan tetap merasa puas. Misalnya dengan melakukan inovasi seperti membuat menu-menu baru dengan variasi rasa terbaru yang berbeda dari pesaing agar pelanggan merasa tertarik dan meningkatkan layanan untuk memperbaiki produk yang tidak sesuai dengan cepat.





2. Restoran Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi harus tetap

**C** mempertahankan kualitas layanan dan terus meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya dengan melakukan pelatihan bagi setiap karyawan agar dapat menghadapi pelanggan, melayani pelanggan dengan lebih baik, konsisten sesuai dengan prosedur yang ada, dan meningkatkan rasa empati terhadap pelanggannya dengan memberi perhatian secara individual kepada setiap pelanggan.

3. Restoran Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi harus mempertahankan pelanggan yang sudah puas dengan memberikan kualitas produk dan kualitas layanan yang baik dan konsisten agar harapan pelanggan dapat terpenuhi sehingga pelanggan akan tetap loyal dan membawa pelanggan baru.

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.