

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Dunkin' Donuts di Kelapa Gading, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Dunkin' Donuts di Kelapa Gading dan dapat dikatakan baik karena indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk telah mendapatkan hasil yang baik dari pelanggan, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang diberikan Dunkin' Donuts juga sudah baik.
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Dunkin' Donuts di Kelapa Gading dan dapat dikatakan baik karena indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur harga telah mendapatkan hasil yang baik dari pelanggan, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga yang diberikan Dunkin' Donuts juga sudah baik.

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan Dunkin' Donuts di Kelapa Gading dapat dikatakan baik karena indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan telah mendapatkan hasil yang baik dari pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan harga yang diberikan Dunkin' Donuts sudah baik.



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.



B. Saran

Ⓒ Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa – beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Bagi Perusahaan

- a. Dunkin' Donuts sebaiknya terus berinovasi dalam hal rasa, bentuk maupun *topping*. Dengan cara menciptakan menu baru agar pelanggan bisa merasa lebih puas terhadap produk yang ditawarkan.
- b. Dunkin' Donuts sebaiknya dalam memberikan harga yang dapat bersaing dengan toko donat lainnya, misalnya dengan adanya potongan harga untuk dihari tertentu atau dengan pembelian minimal sehingga konsumen lebih tertarik dan bisa mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat menambah variabel lain agar bisa mengetahui variabel apa saja yang dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading dan untuk tidak menggunakan indikator ketahanan (*durability*) yang dimana indikator ketahanan hanya untuk digunakan untuk obyek selain makanan seperti kendaraan dan sehingga bisa mendapatkan hasil penelitian baru yang bisa dipelajari oleh banyak orang.

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.