KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

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

1. Kualitas Produk terbukti berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Kepuasan Pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh paling kuat terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Kualitas produk Pizza Hut sangat baik.
5. Pelanggan Pizza Hut merasa puas dengan Pizza Hut.
6. Pelanggan Pizza Hut yang merasa puas, loyal kepada Pizza Hut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti peroleh melalui hasil 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. Manajemen Pizza Hut sebaiknya berupaya untuk meningkatkan formulasi produk pizza hut agar dapat memiliki daya tahan yang cukup lama untuk bisa dikonsumsi kembali oleh pelanggan. Karena pelanggan yang ingin membawa pulang makanan atau biasa disebut *take away* mengharapkan makanan yang akan dikonsumsi dapat mempertahankan rasa yang tidak berubah dan aroma yang tetap *fresh*. Hal seperti itu dapat membuat konsumen semakin puas dan dapat menjadi nilai tambah bagi Pizza Hut dibandingkan dengan pesaing.

© Hak cipta milik IBIKKG (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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

b. Perusahaan sebaiknya berupaya memberikan semacam "*membership*" bagi para pelanggan khususnya pelanggan yang loyal kepada Pizza Hut. Sebagai contoh, membership yang diberikan dapat digunakan oleh pelanggan untuk mendapatkan promo-promo yang menarik, potongan harga, hingga *merchandise* khusus dari Pizza Hut. Hal seperti itu tentunya dapat membuat pelanggan semakin puas dan loyal kepada Pizza Hut, serta dapat menarik pelanggan-pelanggan lain agar menjadi loyal juga terhadap Pizza Hut.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti promosi, harga, citra merek, dan suasana toko yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengganti model penelitian menggunakan variabel mediasi (intervening) yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung.

c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat terjun langsung ke lapangan untuk dapat mengamati secara langsung situasi di toko dan mencoba produk yang ada agar dapat melakukan penilaian dari sudut pandang sendiri.

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