

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

I.1 Simpulan

Merujuk pada analisis data beserta pembahasan, didapat simpulan antara lain :

1. Kualitas pelayanan mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet. Kesimpulan tersebut menandakan bahwa pelanggan McDonald's memperhitungkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh McDonald's meliputi karyawan yang cepat tanggap, restoran yang bersih, dan kemudahan mendapatkan informasi. Sehingga hasil dari penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat yaitu, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet.
2. Kualitas produk mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet. Kesimpulan tersebut menandakan bahwa pelanggan McDonald's memperhitungkan kualitas produk yang diberikan oleh McDonald's meliputi bahan-bahan pilihan, rasa yang enak, dan rasa yang konsisten. Sehingga hasil dari penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat yaitu, Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet.
3. Diskon mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet. Kesimpulan tersebut menandakan bahwa pelanggan McDonald's memperhitungkan diskon yang diberikan oleh McDonald's meliputi besaran diskon yang diberikan, jangka waktu yang diberikan, dan produk yang mendapatkan diskon. Sehingga hasil dari penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat yaitu, diskon berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet.

I.2 Saran

Berpedoman dengan hasil pembahasan maupun simpulan yang didapat maka peneliti memberikan saran diantaranya:

1. Dalam penelitian ini kualitas produk mampu memberikan kontribusi paling besar dalam peningkatan kepuasan pelanggan McDonald's Tebet, sehingga kualitas produk harus difokuskan oleh McDonald's Tebet terhadap kepuasan pelanggan agar pelanggan tetap membeli di McDonald's Tebet, sedangkan kualitas pelayanan memberikan kontribusi paling rendah terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sehingga McDonald's harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka seperti, sumber daya manusia, kebersihan restoran. Kemudian diskon dari McDonald's Tebet memiliki kontribusi yang cukup baik sehingga harus dipertahankan dan sebisa mungkin harus ditingkatkan dengan cara memperbanyak produk yang mendapat diskon, jangka waktu yang diperpanjang,
2. Peneliti memberi saran untuk peneliti berikutnya yang hendak membahas mengenai kepuasan pelanggan diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih rinci dan lengkap menggunakan variabel-variabel lain seperti promosi, citra merek, dan harga. Tujuan dilakukan agar penelitian berikutnya dapat lebih beragam serta bisa menyempurnakan penelitian ini, diharapkan juga objek penelitian berbeda dari penelitian ini agar dapat memberikan keterbaruan penelitian