

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square (PLS)* mengenai Kepuasan Pelanggan Waroeng Steak and Shake (Studi Pada Cabang Margonda Depok), maka didapatkan suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tidak semua konsumen memprioritaskan kualitas produknya melainkan konsumen lebih memperhatikan faktor lainnya pada waroeng steak and shake cabang Margonda Depok.
- b. Promosi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dikatakan semakin baik strategi promosi yang diberikan kepada pengunjung restoran waroeng steak and shake cabang Margonda Depok, maka konsumen akan merasa puas.
- c. Kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dikatakan semakin baik strategi kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung restoran waroeng steak and shake cabang Margonda Depok, maka konsumen akan merasa puas.

## V.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan terkait dan bagi peneliti selanjutnya yaitu:

### a. Bagi Perusahaan

Sesuai dengan hasil penelitian, maka saran yang diberikan untuk dijadikan masukan bagi Waroeng Steak and Shake Cabang Margonda Depok yaitu, restoran perlu memperhatikan kepuasan terhadap pelanggannya. Salah satunya dengan meningkatkan kinerja yang terdapat pada aspek kualitas produk untuk menyetarakan kualitas produk terhadap para kompetitornya dan juga munculkan inovasi baru dengan memberikan variasi rasa *steak* terbaru agar para pelanggan tidak bosan dalam menyantap makanan *steak* tersebut. Selanjutnya memberikan promosi *cashback* berbentuk *voucher* yang rutin atau juga dengan memberikan potongan harga bagi para pengunjung yang sedang berulang tahun demi mendapatkan diri kepara para pelanggan agar terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen. Kemudian dengan memberikan pelayanan *delivery* order agar mempermudah pelanggan untuk menikmati makanan *steak* tersebut dan juga dengan memberikan fasilitas koneksi *wifi* agar para pelanggan merasa senang saat mengunjungi restoran tersebut.

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti berikutnya dapat membuat hasil kualitas produk yang semula tidak signifikan menjadi signifikan agar terciptanya hubungan baik antar peneliti dan pemilik perusahaan. Selanjutnya agar dapat menambahkan atau mengkombinasi beberapa variabel di luar variabel bebas lain yang lebih bervariasi contohnya variabel harga dan citra merek untuk mengetahui pengaruh-pengaruh variabel kepuasan pelanggan secara lebih mendalam lagi. Dan juga dapat memperluas objek dengan melakukan riset untuk cabang-cabang lainnya di seluruh Indonesia.