

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis data tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu Cabang Citra Raya Tangerang” adalah sebagai berikut :

1. Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu cabang Citra Raya Tangerang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,01$. Besar pengaruh parsial yang ditimbulkan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 6,6%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, didukung.
2. Secara parsial, kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu cabang Citra Raya Tangerang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$. Besar pengaruh parsial yang ditimbulkan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 33,8%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, didukung.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu

cabang Citra Raya Tangerang. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 27,672 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variable kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 40,3%.

B. SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran yang bertujuan untuk memperkaya temuan mengenai penelitian yang sejenis serta berguna untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Untuk menindaklanjuti hasil penelitian ini, sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan obyek penelitian yang berbeda sehingga didapatkan wilayah generalisasi penelitian yang lebih luas.
2. Perlu adanya penelitian lanjutan dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mengingat masih ada 66,2% faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di luar penelitian ini.
3. Untuk perusahaan Geprek Benu Cabang Citra Raya Tangerang, agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengingat masih ada 59,7% faktor lain yang dapat mempengaruhi seperti meningkatkan pelayanan yang cepat, mempertahankan kualitas produk dari segi rasa dan level kepedasan, dan meningkatkan fasilitas di dalam restoran.

