

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan *McDonald's Arion Mall* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu $\hat{Y} = 54,823 + 0,527X_1$. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila Kualitas Produk (X_1) bernilai 0 atau tidak ada kenaikan dan penurunan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai nilai sebesar 54,823. Nilai koefisien X_1 sebesar 0,527 yang berarti apabila Kualitas Produk (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,527 pada konstanta sebesar 54,823. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas produk maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk sebesar 26,6% dan sisanya 73,4% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Terdapat hubungan yang positif antara Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan *McDonald's Arion Mall* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi

di Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 49,488 + 0,536X_2$. Hal ini dapat diartikan bahwa, apabila Lokasi (X_2) bernilai 0 atau tidak ada kenaikan dan penurunan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai nilai sebesar 49,488. Nilai koefisien X_2 sebesar 0,536 yang berarti apabila Lokasi (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,536 pada konstanta sebesar 49,488. Koefisien X_2 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara lokasi dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat lokasi maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh lokasi sebesar 25,1% dan sisanya 74,9% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Produk dan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan *McDonald's Arion Mall* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 42,216 + 0,335X_1 + 0,304X_2$. Koefisien kualitas produk (X_1) dan lokasi (X_2) bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk dan lokasi dengan kepuasan pelanggan. Kualitas Produk dan Lokasi untuk menjelaskan Kepuasan Pelanggan *McDonald's Arion Mall* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta secara simultan yaitu 31,2% sedangkan sisanya 68,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan sebelumnya, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan lokasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan Lokasi juga berpengaruh positif dan signifikan dengan Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Dari hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel Kepuasan Pelanggan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator lebih banyak membeli produk, yaitu sebesar 25,35%. Selanjutnya, indikator membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produknya sebesar 24,90%. Kemudian, indikator tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing yaitu sebesar 24,90%. Dan yang terakhir indikator menawarkan produk-produk perusahaan sebesar 24,86%.

Berdasarkan hasil pengolahan data, *McDonald's Arion Mall* seharusnya menaruh perhatian lebih besar pada indikator yang rendah agar dilakukan perbaikan-perbaikan untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan pelanggan, yaitu indikator menawarkan produk-produk perusahaan, kualitas produk dengan indikator terendahnya yaitu pewangi dari dimensi nilai-nilai estetika dan untuk lokasi sub indikator terendahnya adalah tempat usaha pesaing dari indikator komposisi. Selain itu, *McDonald's Arion Mall* harus tetap mempertahankan indikator yang mempunyai skor tertinggi agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan yang maksimal.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *McDonald's Arion Mall*, antara lain:

1. *McDonald's Arion Mall* sebagai restoran cepat saji akan lebih baik apabila merancang kembali dan melaksanakan rencana kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan melihat dari segi lokasi *McDonald's Arion Mall* serta faktor lainnya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Ada baiknya apabila *McDonald's Arion Mall* membuat kualitas produk yang lebih kreatif dan inovatif dengan menjamin mutu produknya . Selain itu juga harus memikirkan bagaimana caranya untuk membuat produk-produk yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para pelanggan, sehingga dapat menciptakan rasa puas pada pelanggan.
3. *McDonald's Arion Mall* sebaiknya menempatkan restorannya dengan lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan. Selain itu dalam hal persaingan juga harus mampu menggunakan kesempatan-kesempatan yang ada untuk menarik para pelanggan dalam menciptakan kepuasan.