

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

a. Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 0,6046 X_1 + 33,101$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas produk (X_1) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 33,101 skor pada konstanta 0,6046.

b. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 44,51 X_2 + 37,556$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (X_1) akan mengakibatkan kenaikan skor kepuasan pelanggan (Y) 37,556 dan menghasilkan konstanta sebesar 44,51.

B. Implikasi

a. Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) *Arion Mall* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa KFC *Arion Mall* dapat meningkatkan kualitas produk untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diakibatkan oleh kualitas produk yang rendah, jika dibiarkan secara terus menerus akan membuat pelanggan berpaling dengan produk dari restoran lain.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel kepuasan pelanggan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, yaitu sebesar 33,64%. Selanjutnya, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan, yaitu sebesar 33,23%. Selanjutnya, indikator membeli lebih banyak produk, yaitu sebesar 33,12%.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa pelanggan yang merasa kualitas produk yang diberikan dari sebuah restoran rendah, akan memiliki kepuasan yang rendah juga. Hal yang perlu dilakukan oleh pihak restoran

adalah dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas produknya sehingga akan tercapai tingginya rasa kepuasan pelanggan pada KFC Arion Mall.

b. Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall maka perusahaan tersebut harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh kurangnya kualitas pelayanan, jika dibiarkan berlarut-larut akan membuat pelanggan pergi dan berpaling dengan waralaba lain.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel kepuasan pelanggan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, yaitu sebesar 33,64%. Selanjutnya, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan, yaitu sebesar 33,23%. Selanjutnya, indikator membeli lebih banyak produk, yaitu sebesar 33,12%.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa pelanggan yang merasa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, akan memiliki kepuasan yang rendah akan memiliki kepuasan yang rendah pula. Hal yang perlu dilakukan perusahaan adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat tinggi pula terhadap KFC Arion Mall.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall antara lain:

1. Perlunya meningkatkan Kualitas Produk *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall. Melihat bahwa Kualitas Produk merupakan variabel yang memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. *Kentucky Fried Chicken* (KFC) harus memberikan kualitas produk semaksimal mungkin kepada para pelanggan dengan menciptakan produk-produk terbaru yang tepat untuk para pelanggannya sesuai dengan dengan yang diinginkan dan diminta oleh pelanggan KFC. Dengan begitu akan memberikan rasa kepuasan yang lebih pada pelanggan terhadap KFC..
3. *Kentucky Fried Chicken* (KFC) seharusnya dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik seperti, perhatian (*emphaty*) para pegawainya dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik seperti kesopanan pegawai, agar tingkat kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) tidak rendah.

4. *Kentucky Fried Chicken* (KFC) harus dapat lebih meningkatkan serta mempertahankan kepuasan para pelanggan sebagai restoran dengan konsep cepat saji dengan tetap memperhatikan kualitas produk, Kualitas Pelayanan yang ada didalam KFC serta faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.