

## 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 KFC Arion Mall di Jakarta. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 39,143 + 0,477 X_1$ . Koefisien  $X_1$  bernilai positif artinya terdapat hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas produk maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk sebesar 34,3% sedangkan 65,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan KFC Arion Mall di Jakarta. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 5,304 + 0,819 X_2$ . Koefisien  $X_2$  bernilai positif artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 33,4% sedangkan 66,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Terdapat hubungan yang positif antara citra merek dengan kepuasan pelanggan KFC Arion Mall di Jakarta. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 31,541 +$

0,604  $X_3$ . Koefisien  $X_3$  bernilai positif artinya terdapat hubungan antara citra merek dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat citra merek maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh citra merek sebesar 33,9% sedangkan 66,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kualitas produk terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator estetika dengan sub indikator rasa produk sebesar sebesar 20,25% dan indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator kinerja dengan sub indicator karakteristik inti sebesar 19,66%. Variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator daya tanggap dengan sub indikator menolong sebesar 14,85% dan indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator empati dengan sub indicator perhatian sebesar 13,37%. Terakhir variabel citra merek terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator keunttungan

dengan sub indikator pengalaman sebesar 17,38% dan indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator merek terkenal sebesar 16,25%

Dari hasil pengolahan data, produsen seharusnya menaruh perhatian lebih besar pada indikator-indikator yang rendah agar dilakukan perbaikan serta peningkatan untuk ke depannya. Selain itu, produsen harus tetap mempertahankan indikator yang mempunyai skor tinggi, sehingga kepuasan pelanggan KFC Arion Mall di Jakarta dapat terjadi.

### **C. Saran**

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

1. KFC Arion Mall sebagai restoran cepat saji sebaiknya meningkatkan karakteristik dari produk yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pada produk KFC Arion Mall serta faktor lainnya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. KFC Arion Mall harus lebih meningkatkan kinerja karyawan agar lebih perhatian dengan pelanggan. Dengan begitu, dapat memberikan rasa kepuasan bagi pelanggan terhadap kinerja karyawan KFC Arion Mall.
3. KFC Arion Mall harus lebih meningkatkan citra merek yang bagus dan menarik restoran KFC sebagai pelopor restoran cepat saji. Dengan begitu, dapat memberikan rasa kepuasan bagi pelanggan terhadap KFC Arion Mall.