

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan gerai Pizza Hut Cililitan.
2. Dari hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan gerai Pizza Hut Cililitan.
3. Dari hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan gerai Pizza Hut Cililitan.
4. Dalam hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan gerai Pizza Hut Cililitan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian ini. Semoga bermanfaat bagi perusahaan, pihak – pihak terkait, dan masyarakat secara umum. Saran – saran yang dapat diberikan melibatkan penerapan temuan – temuan positif dari penelitian ini guna meningkatkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan pada Pizza Hut Cililitan.