

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melibatkan 100 responden konsumen Pizza Hut cabang Cilandak. Variabel kualitas pelayanan (X1), promosi (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) telah memenuhi persyaratan validitas dan realibilitas. Serta dapat ditarik kesimpulan dari:

- 1) Studi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak.
- 2) Studi menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak.
- 3) Studi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak.
- 4) Dalam hasil penelitian ini, variabel kualitas pelayanan memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak.

B. Saran

Dari penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan diatas peneliti mencoba memberikan beberapa saran yang bisa mungkin bisa menjadi pertimbangan agar dapat bermanfaat bagi kepuasan konsumen dan juga perusahaan di Pizza Hut cabang Cilandak. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak. Sehingga Pizza Hut cabang Cilandak harus terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga hal ini tentunya dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen agar konsumen yang datang ke Pizza Hut cabang Cilandak semakin banyak. Misalnya

dengan perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen juga staff atau karyawan yang berpenampilan rapih dan menarik.

- 2) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak. Sehingga pihak Pizza Hut cabang Cilandak bisa menentukan bentuk promosi yang baik untuk perusahaan dan juga untuk konsumen. Misalnya dengan promosi yang sangat menarik juga dengan informasi promosi yang sangat jelas.

