

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Laras Catering, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laras Catering dengan nilai signifikansi 0,004. Hal ini berarti ketika Laras Catering dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan, maka hal tersebut akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas produk dari Laras Catering.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laras Catering dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini berarti ketika Laras Catering dapat meningkatkan kualitas dari produk yang dijual kepada pelanggan, maka hal tersebut akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas produk dari Laras Catering.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan di Laras Catering dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini berarti ketika Laras Catering dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan kualitas produknya secara simultan, maka hal tersebut akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas produk dari Laras Catering.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan diatas, maka saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi Laras Catering, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk. Hal ini dikarenakan menurut pelanggan kualitas pelayanan dan produk dari Laras Catering masih berada pada tingkatan sedang. Peningkatan kualitas pelayanan dan produk perlu dilakukan agar kepuasan pelanggan terhadap Laras Catering semakin meningkat.
2. Bagi karyawan, diharapkan meningkatkan kinerjanya dengan memberikan pelayanana yang maksimal kepada setiap pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dengan pendekatan kualitatif. Hal ini dilakukan agar kajian tersebut dapat dilakukan dengan mendalam.