

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo.
2. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh tidak signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo.
3. Variabel promosi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo.
4. Variabel kualitas produk, kualitas layanan dan promosi secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo.

#### 5.2 Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Kesulitan mencari responden di *Dunkin' Donuts* Sidoarjo yang sesuai dengan kriteria penelitian dikarenakan di *Dunkin' Donuts* Sidoarjo kurang ramai pengunjung.

2. Tidak semua konsumen *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo menanggapi dengan baik kuesioner yang diberikan.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh peneliti dari penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo

Pada hasil uji parsial (t) dapat dilihat bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh tidak signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo. Sehingga *Dunkin' Donuts* harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen dengan cara melakukan pendekatan agar dapat mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumen terhadap *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo.

2. Penelitian selanjutnya

Dapat menambahkan beberapa variabel bebas dalam penelitian selanjutnya yang juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kemudian dapat menjelaskan lebih spesifik lagi dari sudut pandang yang berbeda agar dapat memberikan opini yang luas.