

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal :

1. Hasil uji hipotesis pertama, Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan, Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi oleh kualitas layanan yang diakibatkan terpenuhinya permintaan dari konsumen oleh KFC Manyar Surabaya.
2. Hasil uji hipotesis kedua, Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, diakibatkan produk yang dijual oleh KFC Manyar Surabaya memberikan kepuasan terhadap Pelanggannya, karena kualitas bahan, resep, dan kondisi ketahanan makanannya, yang mampu memenuhi kebutuhan dari konsumen terhadap produk KFC manyar tersebut disukai oleh pelanggan KFC Manyar Surabaya.
3. Hasil uji hipotesis ketiga, Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan, diakibatkan pembentukan citra merek yang dibangun oleh KFC selama bertahun-tahun dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Sehingga Citra merek mampu memenuhi keinginan pelanggan yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Maka citra merek berpengaruh dalam kepuasan pelanggan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian masih memiliki beberapa keterbatasan yaitu :

1. Kesulitan pemberian kuisioner yang di berikan kepada responden pelanggan KFC Manyar Surabaya. Karena belum tentu pelanggan KFC Manyar Surabaya Manyar.
2. Responden yang menerima Kuisioner tidak mengisi kuisioner tersebut.
3. Responden menolak mengisi kuisioner tersebut.

5.3 Saran

Bagi peneliti lain hendaknya perlu dilakukan pengkajian dengan cara memperdalam atau mengembangkan variabel penelitian seperti kualitas produk, harga, dan lokasi, sehingga dapat diperoleh variabel-variabel lain yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bagi perusahaan PT. *Kentucky Fried Chicken* dapat mempertahankan kan dari segi kualitas layanan, kualitas produk dan citra merek untuk kepuasan pelanggan, karena dari hasil konsistensi yang dilakukan oleh KFC kepada pelanggan atau pun konsumen KFC manyar surabaya, berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang selama ini puas terhadap apa yang diberikan oleh KFC Manyar Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong and Kotler, (2019). *Fudamental Marketing*. Mexico : Pearson prentice hall.
- Assawri, Sofjan, (2018). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta : CV.Rajawali.
- Dharmayanti, diah. (2019) . “Analisa Pengaruh Digital Marketing Terhadap Brand Advocacy dengan Perceived Service Quality dan Customer Engagement sebagai Variabel Intervening” Pada Virtual Hotel Operator Reddoorz. Surabaya : *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol 12 (168).
- Ferrel, O.C. and Hartline, B. (2018). *Marketing Strategy*, 5th ed., Cengage Learning, New York, NY
- Frimpong, Owsu. (2018). “Branding and Positioning in Base of the Pyramid Markets in Africa”, *Routledge*.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update*.
- Hasan, A. and SE, M., (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, cetakan kedua. Yogyakarta: Caps.
- Hurriyati, Ratih. (2017). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail, Muhammad. (2017). *Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra dan Loyalitas Merek*, cetakan pertama. Kediri. : IPB Press.
- Istiqomah., Hidayat, Z. and Jariah, A. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Iklan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian di situs Shopee di Kota Lumajang. *In Proceedings Progress Conference*.
- Kotler, Philip. (2017). *Principle Of Marketing 12th Edition*. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed). Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Nguyen, N., Leclerc, A., & LeBlanc, G. (2017). “The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty.” *Journal of Service Science and Management*.
- Noor, Julansah, (2018). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya*

Ilmiam. Jakarta: Kencana.

Putri, Y.L. and Utomo, H. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)". *Among Makarti* Vol. 10(19).

Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung:Alfa Beta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Susnita, Tia Aprilia. (2020). "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel Libra kadipaten Kabupaten Majalengka". *Juripol* Vol. 3 No.1 (73-84).

Suwarsito, and Sabeli Aliya. (2020). "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* Vol. 3 No. 1 (27-35).

Tajudin, M.H. and Mulazid, A.S. (2017). "Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri KCP." Sawangan Kota Depok. *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 8(1).

Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.