BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan, maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban dari perumusan masalah serta pembuktian hipotesis penelitian dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya
2. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya
3. Kualitas makanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan KFC di Surabaya

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Dengan era pandemi ini membuat peneliti sulit untuk mencari responden meskipun menggunakan *google form* dan membutuhkan waktu lama untuk mencari responden yang tidak bertemu langsung.

2. Tidak semua kuesioner sesuai dengan kriteria yang diharapkan oleh peneliti

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan penelitian sekarang maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan agar bisa mendapatkan hasil penelitian yang lebih sempurna. Saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan KFC

   Sebaiknya pihak KFC mempertimbangkan harga serta memberikan promo yang menarik agar membuat konsumen tertarik. Serta dari segi rasa harus menjaganya terus-menerus. Meningkatkan kembali kualitas layanan agar konsumen terpenuhi keinginannya. Menciptakan produk baru agar tidak kalah dengan pesaingnya. Dimasa pandemi saat ini para pegawai KFC selalu mengingatkan pengunjung untuk menjaga jarak dan tidak berkerumunan serta memberikan jarak pada tempat duduk agar tidak bersampingan dan diberikannya *Hand Sanitizer* di setiap gerai KFC Surabaya
2. Bagi peneliti selanjutnya

   Hasil dari penelitian ini mampu memberikan beberapa saran bagi peneliti selanjutnya dan memberikan informasi pustaka bagi pihak yang membutuhkannya.
3. Bagi Pemerintah Surabaya

   Diharapkan selalu mengawasi setiap gerai KFC agar tidak melebihi kapasitas jumlah pengunjung dikarenakan di masa pandemi COVID-19 ini selalu

menjaga jarak dan tidak diperbolehkan berkerumunan serta selalu memberikan peraturan di setiap gerai agar selalu menggunakan masker untuk pegawai dan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

Adji Achmad Rinaldo Fernandes, Solimun. 2016. *Pemodelan Statistika Pada Analisis Realibilitas Dan Survival.* Malang : UB Press.

Agus Irwanto, Fatchur Rohman, Noermijati. 2013. *"*Analisis Pengaruh KualitasProduk Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dan Pengaruhnya Pada Terbentuknya Word-Of-Mouth Di Perumahan Madani Group Jabodetabek*". Jurnal Aplikasi Manajemen.* Vol. 11, No. 1.

Akhmad Mustofa. 2013. *Uji Hipotesis Statistik.* Yogyakarta : GapuraPublishing.com

Ari Prasetio. 2012. *"*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap KepuasanPelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang*". Management Analysis Journal.* Vol. 1, No. 4.

Asep Hermawan, Husna Leila Yusran. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif.* Edisi Pertama. Depok : KENCANA

Asmara Indahingwti. 2019. *Kepuasan Konsomen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kulitas Layanan SIM CORNER Di Indonesia.* Surabaya : CV. Jakad Publishing Surabaya

Dahlan Abdullah, Norhamizan Hamir, Norfezah Md Nor, JayaramanKrishnaswamy, Ainatul Mardhiah Mohamed Rostum. 2018. "Food Quality,ServiceQuality, Price Fairness and Restaurant Re-Patronage Intention: TheMediating Role of Customer Satisfaction*". International Journal of Academic Research In Business And Social Sciences.* Vol. 8, No. 17.

Deddy Rakhmad Hidayat, Muhammad Riza Firdaus. 2014. *"*Analisis PengaruhKualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya)*". Jurnal Wawasan Manajemen.*Vol. 2, No. 3.

Dicky Nofriansyah, Gunadi Widi Nurcahyo. 2019. *ALGORITMA DATA MINING DAN PENGUJIAN.* Yogyakarta : DEEPPUBLISH.

Evir Marlina, Siti Samsiah, Hendri Ali Ardi. 2018. "Analisis Pengaruh Activity Based Costing Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perguruan Tinggi". *Jurnal Akuntansi & Ekonomi.* Vol. 8, No. 1

Harun Al Rasyid. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek". *Jurnal Ecodemica.* Vol. 1, No.2

Imam Ghozali, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang : BP Undip.

Jessica J. Lenzun, James D.D. Massie, Decky Adare. 2014. *"*Pengaruh KualitasProduk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*". Jurnal Emba*. Vol.2, No.3. Hal. 1237-1245.

Jimmy Sugianto, Sugiono Sugiharto. 2013. *"*Analisa Pengaruh Service Quality,Food Quality, Danprice Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*". Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1, No. 2. Hal 1-10.

Leni Masnidar Nasution. 2017. "Statistik Deskriptif". *Jurnal Hikmah.* Vol. 14, No 1.

Lily Harjati, Yurike Venesia. 2015. *"*Pengaruh Kualitas Layanan Dan PersepsiHarga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*". E-Journal WIDYA Ekonomika*. Vol. 1, No. 1

M. Anang Firmansyah. 2019. Pemasaran Produk dan Merek (*Planing & Strategy)*.

Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media.

Made Virma Permata. 2013. *"*Peningkatan Kepuasan PelangganMelalui KualitasProduk Dan Kualitas Layanan*".Jurnal Dinamika Manajemen.* Vol 4, No 2. Hal 115-131.

Marcellina Widiya yastuti, Sugeng Pamudji. 2009. "Pengaruh Kompetensi, Independensi, Dan Profesionalisme Terhadap Kemampuan Auditor Dalam Mendeteksi Kecurangan (Fraud)". *VALUE ADDED.* Vol.5, No.2

Meithiana Indasari. 2019. " Pemasaran & Kepuasan Pelanggan". Surabaya :

Unitomo Press

Pamela Montung, Jantje Sepang, Decky Adare. 2015. *"*Pengaruh KualitasProduk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru*".Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol 15, No. 05.

R. Ali and A. Y. Bani Hashim. 2017."Integrating Policies, Practices and EmarketingExamination on Customer Satisfaction Capability for Scholarly Publishing in Malaysian Public Universities.*". International Journal of Human and Technology Interaction.*Vol. 1, No. 1.

Raditha Hapsari, Michael D. Clemes and David Dean. 2017."The impact ofservicequality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty*". International Journal of Quality and Service Sciences.*Vol. 9, No. 1. Hal. 21-40.

Raden Roro Lia Chairina. 2019. *ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA.* Sidoarjo : Zifatama Jawara

Sarini Kodu. 2013. "Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas PelayananPengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*". Jurnal EMBA* .Vol.1, No. 3. Hal. 1251-1259.

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. 2013. *"*PengaruhKualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 6 No. 2.

Slamet Riyanto, Aglis Anindhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen).* Yogyakarta : DEEPUBLISH

Siti Nurhayati. 2017. "Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi TerhadapKeputusan Pembelian Handphone Samsung Di Yogyakarta".*Journal of Bussines Management And Accounting.*Vol. IV, No 2.

Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, Nurjannah. 2017. *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendeketa WarpPLS.* Malang : UB Press

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (mix Methods).* Bangdung : alfabeta

Tjahjono Djatmiko, Rezza Pradana. 2016. "Brand Image and Product Price; Its Impact for Samsung Smartphone Purchasing Decision. *Procedia – Social and Behavior Sciences 219.* Hal. 221-227.

Zurni Zahara Samosir. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanMahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol. , No. 1.