

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bagian ini menguraikan tentang kesimpulan hasil dari penelitian ini. Setelah menyimpulkan hasil analisis data, peneliti juga membahas tentang batasan penelitian. Batasan penelitian berisi tentang keterbatasan atas penelitian ini, setelah kesimpulan dan batasan peneliti. Pada bab ini juga membahas tentang saran yang berisi masukan dari peneliti untuk beberapa pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Manajemen berpengaruh tidak signifikan positif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Delivery di Surabaya.
2. Peningkatan Berkelanjutan berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Delivery di Surabaya.
3. Harga berpengaruh tidak signifikan positif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Delivery di Surabaya.
4. Pengiriman berpengaruh tidak signifikan positif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Delivery di Surabaya.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa batasan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Terdapat kendala yang bersifat situasional, dimana responden kurang peduli dan memperhatikan pengisian kuesioner dikarenakan malas mengisi, sedikitnya pelanggan Pizza Hut Delivery yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini
- 2) Penelitian ini hanya terbatas pada satu kota, yaitu kota Surabaya. Penelitian ini pun hanya terbatas pada variable Kualitas Manajemen (X1), Peningkatan Berkelanjutan (X2), Harga (X3), Pengiriman (X4) untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

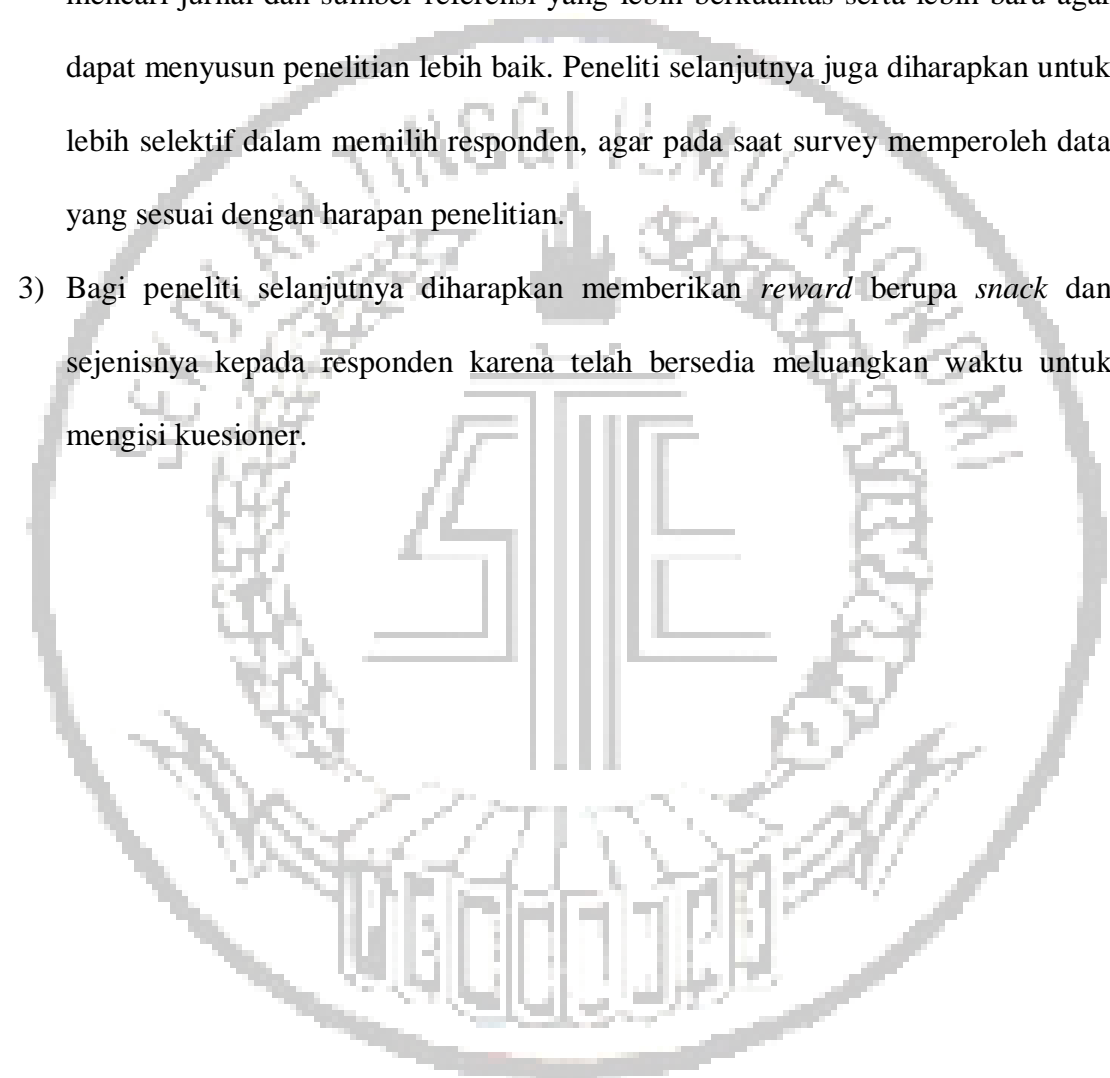
## 5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian, maka dapat dikembangkan beberapa saran atau masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi perusahaan diharapkan dapat memperhatikan variabel-variabel yang digunakan oleh peneliti karena keseluruhan variabel berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan perusahaan juga memperhatikan variabel seperti Kualitas Manajemen (X1), harga (X3), Pengiriman (X4) karena ke 3 variabel tersebut berpengaruh tidak signifikan positif secara parsial terhadap
-

Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel Peningkatan Berkelanjutan (X2) berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

- 2) Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil tema sejenis, diharapkan untuk mencari jurnal dan sumber referensi yang lebih berkualitas serta lebih baru agar dapat menyusun penelitian lebih baik. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk lebih selektif dalam memilih responden, agar pada saat survey memperoleh data yang sesuai dengan harapan penelitian.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memberikan *reward* berupa *snack* dan sejenisnya kepada responden karena telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.



## DAFTAR RUJUKAN

- Amstrong dan Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition* 12th ed., pearson education.
- Bader M.A., A. 2017. Restaurant quality and customer satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, Vol. 7 No. 3, pp 42-49
- Dewi Victoria, E. R. 2014. Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Surya TOTO Indonesia TBK. *Journal of Business and banking*, Vol. 4, No. 2, pp 153-164
- Gye-Soo, k. 2016. Effect of total quality management on customer satisfaction. *International journal of engineering sciences & research technology*. Vol. 5, No. 6
- Imam Ghozali. 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mudarajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, 4th ed. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.