BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil Uji Korelasi Pearson terkait kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai *pearson correlation* yang positif, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas produk dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang searah, kemudian dari perhitungan yang dilakukan Uji T terkait kualitas produk, diperoleh hasil bahwa t hitung< t tabel, maka keputusannya adalah Tolak H_1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Dari hasil Uji Korelasi Pearson terkait pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai *peason correlation* yang positif, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang searah, kemudian dari hasil perhitungan dengan Uji T terkait pelayanan menunjukkan bahwa t hitung > t tabel, maka keputusannya adalah Tolak H_0, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y).
3. Berdasarkan perhitungan dengan uji korelasi yang dilakukan oleh peneliti terkait variabel kualitas produk dan pelayanan, maka faktor yang paling berpengaruh adalah faktor pelayanan. Variabel – variabel pelayanan yang paling berpengaruh antara lain lamanya antiran, jumlah *counter* kasir yang tersedia, jumlah *packer* produk, serta kecepatan pelayanan.
4. Berdasarkan pengolahan data, usulan perbaikan di KFC cabang Metland Tambun perlu dilakukan evaluasi terhadap masalah-masalah terkait pelayanam. Hal ini dapat dilakukan dengan mempercepat antrian, dengan menambahkan jumlah *counter* kasir serta *packer* produk pada saat jam makan atau jam sibuk *(peak hours).* Kecepatan pelayanan juga perlu ditingkatkan dengan cara melalukan *briefing* kepada seluruh karyawan untuk lebih berantusias terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Pelayanan memliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu sebaiknya KFC cabang Metland Tambun lebih memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan agar tidak menimbulkan keluhan *customer* terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Pada penelitian selanjutkan di KFC cabang Metland Tambun diharapkan dapat meneliti tentang sistem antrian untuk mengetahui sistem antrian yang paling baik untuk diterapkan. Dan juga diperlukan analisis terhadap minat beli *customer* di KFC cabang Metland Tambu