

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, landasan teori dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil dari pengolahan data yang telah dikaji pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan PHD (Pizza Hut Delivery) Villa Galaxy Bekasi. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan puas terhadap kualitas produk Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi. Dengan demikian H1 diterima.
2. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan PHD (Pizza Hut Delivery) Villa Galaxy Bekasi. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi. Dengan demikian H2 diterima.
3. Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan PHD (Pizza Hut Delivery) Villa Galaxy Bekasi. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan puas terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi. Dengan demikian H3 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari nilai rata-rata setiap variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan

Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi sudah sangat baik. Oleh karena itu, Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi diharapkan dapat mempertahankan hasil yang baik ini. Untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan, Pizza Hut Delivery dapat berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk terbaru. Selain itu, tetap memperhatikan kualitas layanan agar tidak menurun kemudian hari.

