

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Cita Rasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk Kebab Gendats di Bekasi Selatan.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk Kebab Gendats di Bekasi Selatan.
3. Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk Kebab Gendats di Bekasi Selatan.
4. Pelanggan puas dengan Cita Rasa dari produk Kebab Gendats dan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Kebab Gendats.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu;

1. Pengisian kuesioner yang tidak merata menjadikan hambatan peneliti dalam mengolah data mengingat hasil yang di hasilkan oleh aplikasi membuat keliru.
2. Minimnya penelitian sebelumnya yang memiliki judul relevan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti saat ini.

3. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan sehingga diperlukannya perkembangan penelitian selanjutnya dengan variabel penelitian yang lebih beragam dan berkelanjutan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisa serta kesimpulan yang terdapat pada penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan kepada Kebab Gendats serta peneliti selanjutnya agar mendapatkan hasil yang penelitian yang lebih baik. Berikut saran yang dapat diberikan peneliti;

1. Bagi Peneliti Selanjutnya;
 - a. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk mengambil *sample* yang lebih dari segi jumlah agar data yang diperoleh akurat dan lebih baik.
 - b. Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini dapat terlihat dan ternilai setiap perubahan waktu, situasi, dan kondisi dari responden.
 - c. Sangat diharapkan adanya *variable* lainnya yang mungkin memengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.
2. Bagi Kebab Gendats;
 - a. Sangat diharapkan bagi Kebab Gendats untuk mempertahankan cita rasa, dan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa lebih puas dan terciptanya loyalitas dari pelanggan.

- b. Sangat diharapkan bagi Kebab Gendats untuk mengadakan inovasi terbaru dari segi Cita Rasa agar pelanggan dapat merasakan cita rasa yang berbeda dan memiliki kepuasan tersendiri terhadap produk Kebab Gendats.

