

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, maka kesimpulan yang diperoleh yaitu:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Pondok Pindang Umak.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pondok Pindang Umak.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Pondok Pindang Umak.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Berdasarkan skor terendah dari variabel kualitas produk terdapat masalah pada inovasi makanan. Diharapkan kepada perusahaan agar melakukan inovasi baru untuk menu yang ditawarkan dan mempertahankan cita rasa yang khas.
2. Berdasarkan skor terendah dari variabel kualitas pelayanan terdapat masalah pada reservasi pelanggan. Diharapkan kepada perusahaan agar dapat mengintegrasikan sistem reservasi pada aplikasi pihak ketiga agar memudahkan pelanggan untuk melakukan reservasi.
3. Berdasarkan skor terendah dari variabel kepuasan pelanggan terdapat masalah pada rekomendasi dari para pelanggan. Diharapkan kepada perusahaan agar dapat melakukan peningkatan pengalaman pelanggan, memastikan setiap pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai, dan pastikan kualitas makanan selalu konsisten dan enak, lakukan evaluasi menu secara berkala. Dengan meningkatnya pengalaman pelanggan,

pelanggan akan mau merekomendasikan Pondok Pindang Umak kepada orang-orang.