

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Yang artinya bahwa pelanggan sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Restaurant Galaxy Demak
2. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Yang artinya bahwa kualitas produk atau kualitas makanan dan minuman yang ada di restaurant tidak memberikan kepuasan pelanggan
3. Persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Yang artinya bahwa harga yang di berikan oleh Restaurant Galaxy Demak tidak sesuai dengan rasa makanan yang ada dii restaurant sehingga kepuasan pelanggan sangat kurang

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi Akademis
  - 1) Pada penelitian selanjutnya peneliti diharapkan untuk menambah jumlah wilayah responden dan memperluas penyebaran kuesionernya supaya data yang diperoleh lebih

banyak lagi dan lebih luas lagi. Karena nantinya bisa membandingkan bahwa mana restaurant yang memiliki kualitas layanan, kualitas produk dan persepsi harga yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

- 2) Pada penelitian ini kualitas layanan, kualitas produk dan persepsi harga belum sesuai yang di inginkan oleh pelanggan, sehingga perusahaan perlu meningkatkan lagi kualitas yang mereka miliki

## 2. Bagi perusahaan

- 1) Memperbaiki kualitas produk yang ada di Restoran Galaxy Demak, seperti menciptakan menu spesial di Restoran agar pelanggan tertarik untuk mencobanya, mempertahankan citra rasa makanan yang sudah dibuat agar pelanggan puas dengan masakan yang disajikan.
- 2) Yang kedua yaitu Restoran harus memperhatikan persepsi harga karena konsumen akan kembali ke restoran ketika harga dan kualitas produknya sesuai yang mereka inginkan seperti harga murah dengan kualitas masakan yang enak.