

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari analisis data yang diperoleh dari 101 responden yang menjadi pelanggan KFC Gajah Mada Medan dimana sudah pernah membeli minimal sebanyak dua kali dan sudah pernah makan di tempat (*dine in*) dan melibatkan 10 variabel menggunakan metode *Principal Component Analysis* (PCA), disimpulkan bahwa ditemukan faktor dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan KFC Gajah Mada Medan. Faktor dominan tersebut memuat beberapa variabel antara lain *conformance* (kesesuaian layanan dengan standar), *tangibles* (penampilan fisik restoran dan karyawan), *perceived quality* (kualitas yang dirasakan pelanggan), *design* (tampilan atau desain tempat dan produk), dan *responsiveness* (ketanggapan dalam pelayanan). Hasil penelitian diperoleh nilai faktor *loading* sebesar 0.8684 dimana angka tersebut cukup tinggi mendekati angka 1 yang berarti variabel tersebut sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, dan merupakan penyumbang utama dalam faktor yang paling memengaruhi kepuasan. Adapun nilai kontribusi varians yang diperoleh sebesar 22.57% menunjukkan bahwa faktor ini cukup signifikan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan, meskipun ada faktor-faktor lain yang juga berperan.

5.2 Saran

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor penentu utama kepuasan pelanggan yakni *conformance*, *tangibles*, *perceived quality*, *design*, dan *responsiveness*. Oleh karena itu, pihak manajemen KFC Gajah Mada Medan disarankan untuk fokus untuk meningkatkan lima variabel tersebut.

Selain itu, penelitian ini terbatas pada satu lokasi KFC di Gajah Mada, Medan. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan fokus yang lebih luas, khususnya dari beberapa cabang KFC lainnya agar mengetahui apakah faktor dominan yang ditemukan juga serupa. Selain itu, bagi responden yang dipilih disarankan sudah memiliki pengalaman makan di cabang KFC lainnya agar dapat melakukan perbandingan.