

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan analisis dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk Dunkin Donuts memiliki hubungan yang positif dan signifikan kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi kualitas produk Donat Gatot Subroto Medan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan Donat Gatot Subroto Medan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
3. Kualitas produk Donat Gatot Subroto Medan tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Donat Gatot Subroto Medan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

#### 5.2 Saran

1. Bagi peneliti dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan menggabungkan kualitas produk dan kualitas pelayanan dan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi Kepuasan pelanggan dunkin donuts. Melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar dan di lokasi yang berbeda serta menggunakan metode-metode kualitatif untuk

mengeksplorasi faktor-faktor yang lebih dalam yang mempengaruhi kepuasan pelanggan donat.

2. Bagi Dunkin Donuts dapat meningkatkan kesadaran konsumen terhadap kepuasan melalui program tren yang relevan serta meningkatkan penjualan dan tren dikalangan millennial.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar dan beragam, serta mencakup lebih banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian menggunakan metode metode kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan untuk menggali informasi yang lebih dalam dan dapat menghasilkan data yang lebih kaya. Serta melakukan penelitian di lokasi yang berbeda untuk memperluas generalisasi hasil penelitian dan menguji keberlakuan hasil penelitian pada populasi yang lebih luas.