

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas makanan, kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Muahmmadiyah Yogyakarta Pelanggan Olive Fried Chicken) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas makanan, kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken. Hasil ini mendukung hipotesis satu yang telah dirumuskan oleh penulis. Semakin baik kualitas makanan, kualitas pelayanan dan persepsi harga sesuai dengan harapan pelanggan, maka semakin meningkat kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken.
2. Kualitas makanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken. Hasil ini mendukung hipotesis kedua yang telah dirumuskan oleh penulis. Semakin baik kualitas makanan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken.
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga yang telah dirumuskan oleh penulis.

Semakin baik atau semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken.

4. Persepsi harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken. Hasil ini mendukung hipotesis keempat yang telah dirumuskan oleh penulis. Semakin sesuai persepsi harga yang di tafsirkan oleh pelanggan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini ada saran dari penulis sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada objek dan subjek yang berbeda, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih beragam yang berkaitan dengan pelanggan *fastfood*.
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperbanyak dan memperluas cakupan sampel atau responden karena dalam penelitian ini sampel atau responden hanya terbatas pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saja.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan meningkatkan kualitas metode sampling misalnya *convenience sampling*. Karna penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut :

1. Sampel atau responden pada penelitian ini terbatas pada ruang lingkup mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sehingga belum dapat mewakili seluruh pelanggan Olive Fried Chicken di Yogyakarta bahkan di kota-kota lainnya.
2. Penelitian ini belum menggunakan semua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Olive Fried Chicken di Yogyakarta.