

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan , maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- a.kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.
- b.Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.
- c.*Store atmosphere* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.
- d.Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.

5.2 Saran

Peneliti memberikan beberapa saran yang dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan agar Fritto Chicken semakin unggul dan mampu bersaing dengan bisnis usaha *fastfood* lainnya khususnya daerah Medan.

1. Dalam hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi saja yang dapat meningkatkan faktor kepuasan konsumen tetapi masih banyak faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Peneliti memberikan saran agar dapat dikembangkan lagi model penelitian ini untuk

menambahkan beberapa permasalahan yang dapat ditemukan ditempat penelitian.

2. Dilihat dari penelitian ini adanya jawaban konsumen mengenai kualitas pelayanan yang ada di Fritto Chicken mengenai ketepatan dan kecepatan pelayanan yang ada di Fritto Chicken masih belum maksimal untuk kepuasan konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan dan dipertimbangkan bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Fritto Chicken dalam hal ketepatan dan kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen untuk diperbaiki.
3. Kepada pihak Fritto Chicken disarankan juga untuk menjaga tingkat kenyamanan konsumen berupa suasana yang ada di Fritto Chicken. Beberapa pendapat mengenai *store atmosphere* yang ada di Fritto Chicken konsumen merasakan adanya ketidakpuasan mengenai suasana yang ada di Fritto Chicken dikarenakan faktor ruangan yang panas, disarankan kepada pihak Fritto Chicken untuk menambahkan berupa alat pendingin dengan upaya untuk membuat konsumen betah berada didalam Fritto Chicken dan merasakan kepuasan terhadap Fritto Chicken.
4. Kepada pihak Fritto Chicken sebaiknya menyediakan area tempat parkir yang luas, dikarenakan adanya pendapat ataupun jawaban konsumen mengenai lokasi yang berhubungan dengan tempat parkir yang ada di Fritto Chicken adanya yang mengurangi tingkat

kepuasan konsumen dikarenakan area lokasi parkir yang bisa tergolong sempit.