

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap KFC Probolinggo, sebagai objek penelitian. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Variabel Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Probolinggo.
2. Variabel Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Probolinggo.
3. Variabel inovasi produk berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada KFC Probolinggo.

5.2 Saran

Peneliti memberikan beberapa saran kepada KFC Probolinggo yaitu sebagai berikut:

1. KFC Probolinggo sebaiknya memberikan pelayanan 24 jam agar dapat memiliki kelebihan dibandingkan *brand fried chicken* lainnya.
2. Produk KFC Probolinggo sebaiknya memiliki rasa yang sesuai yang telah dijanjikan.
3. KFC Probolinggo sebaiknya lebih memperhatikan kualitas kebersihan agar konsumen merasa nyaman.

4. Karyawan KFC Probolinggo sebaiknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, sehingga konsumen memiliki keinginan untuk berkunjung kembali dan membeli varian produk lainnya.
5. KFC Probolinggo sebaiknya memperhatikan kualitas produknya agar konsumen bersedia merekomendasikan menu terfavorit dan best seller.