

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dunkin Donuts Bandar Lampung yang berarti bahwa semakin baik atribut produk maka semakin tinggi kepuasan pelanggan dan sebaliknya semakin buruk atribut produk maka semakin rendah kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dunkin Donuts Bandar Lampung yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan.
3. Atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dunkin Donuts Bandar Lampung yang berarti bahwa semakin baik atribut produk dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan dan sebaliknya semakin buruk atribut produk dan kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang disampaikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Dunkin Donuts Bandar Lampung
  - a. Membuat promosi agar merek dagang Dunkin Donats semakin terkenal.
  - b. Meningkatkan kualitas produk khususnya yang berhubungan dengan rasa, ukuran dan variasi bentuk dan gambar Donats.
  - c. Meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan semua kebutuhan pelanggan seperti tempat yang nyaman dan cepat tanggap terhadap respon pelanggan.

## 2. Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel bebas selain atribut produk dan kualitas pelayanan.