

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan yang telah diuraikan dan diuji pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan menggunakan pengujian sebelumnya yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan bahwa nilainya signifikan. merupakan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada New Sun Bread KDA Batam
2. Variabel promosi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dikonfirmasi dengan pengujian sebelumnya yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilainya signifikan. Artinya promosi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada New Sun Bread KDA Batam Center.
3. Kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan penting terhadap kepuasan pelanggan Shinseonbang KDA Batam. Hal ini dapat dibuktikan dengan menggunakan hasil uji F(simultan), yang menyatakan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  signifikan

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, ditemukan beberapa usulan yang bermanfaat bagi perusahaan mengenai kualitas pelayanan dan promosi di New Sun Bread Batam untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

1. Untuk meningkatkan jangkauan pasar, manajemen Sun Bread Batam wajib memaksimalkan inovasi produk. Inovasi bisa dilakukan seperti perbaikan desain produk, rasa, warna, dan layanan jual yang lebih baik.
2. Staff pekerja wajib melayani secara profesional kepada pelanggan.
3. Promosi harus diarahkan kepada audiens yang dituju untuk mencapai hasil yang diinginkan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar meneliti variabel independen lain selain kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan pelanggan yang dimana supaya dapat dijadikan sebagai perbandingan dalam melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.