

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunung Kawi dengan nilai signifikan pada uji t sebesar 0,0 lebih kecil dari 0,5 dan nilai t hitung sebesar 7,613 lebih besar dari nilai t tabel 1,9789.
2. Promosi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunung Kawi dengan nilai signifikan pada uji t sebesar 0,0 lebih kecil dari 0,5 dan nilai t hitung sebesar 4,233 lebih besar dari nilai t hitung 1,9789.
3. kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Gunung Kawi dan nilai signifikan pada uji f sebesar 0,00 lebih kecil 0,05 dan nilai f hitung sebesar 51,434 lebih besar dari nilai f tabel yang Cuma sebesar

#### **5.2 Saran**

Saran-saran yang bisa disampaikan oleh penulis ialah sebagai berikut:

1. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

2. Perusahaan juga diharapkan lebih sering melakukan kegiatan promosi supaya perusahaan lebih dikenal di masyarakat umum dan memberikan kesan yang positif pada pelanggan.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan, baik itu: harga, inovasi produk dan lain-lain.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan meningkatkan jumlah populasi dan sampel yang akan diteliti.