

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lautan Abadi Pratama” yang sudah di lakukan, maka peneliti menyimpulkan:

1. Dari hasil hipotesisnya yang pertama (H1) menyatakan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lautan Abadi Pratama memiliki pengaruh positif dan signifikasinya  $0.004 < 0.05$  dan  $T_{hitung} 2.283 > 1.97549$ .
2. Dari hasil hipotesisnya yang kedua (H2) menyatakan promosi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan pada PT Lautan Abadi Pratama dengan signifikasinya  $0.003 < 0.05$  dan  $T_{hitung} 1,251 > T_{tabel} 1.97549$ .
3. Dari hasil hipotesisnya yang ketiga (H3) diketahui kualitas pelayanan ( $X_1$ ), promosi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan pada PT Lautan Abadi Pratama dengan pengaruh positif dan signifikasinya  $0.003 < 0.05$  dan  $F_{hitung} 33,248 > F_{tabel} 3,05$ .

## 5.2 Saran

Adapun dari hasil pengujiannya, didalam proses meningkatkan kualitas pelayanan dan promosinya agar bisa memperoleh kepuasan pelanggannya, makanya peneliti ingin memerikan sejumlah saran yakni:

1. Pada penelitiannya ini peneliti memakai kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan pelanggan, peneliti mengharapkan pada penelitiannya yang selanjutnya bisa mengambil variabelnya yang lain seperti persepsi harga, lokasi, nilai pelanggan dan lainnya.
2. Pneliti mengharapkan penelitiinya yang selanjutnya bisa memakai alat analisa yang berbeda dari digunakan didalam penelitiannya ini, serta diharapkan bisa diperluas dan ditingkatkan jumlah respondennya.