

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dan di uji pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan pada uji sebelumnya dimana menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilainya signifikan. Artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Matahari Department Store Batam.
2. Variabel Promosi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan pada uji sebelumnya dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilainya tidak signifikan. Artinya Promosi (X2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Matahari Department Store Batam.
3. Kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Department Store Batam. Ini dapat dibuktikan dari hasil uji F (simultan) dengan memperlihatkan nilai F ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Dan nilainya signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran kepada pihak manajemen Matahari Department Store Batam yaitu:

1. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Matahari Department Store Nagoya Batam dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang terdiri dari: *tangible* (bentuk fisik), *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap).
2. Strategi promosi bisa diganti dan lebih ditingkatkan lagi misalnya dengan cara menambah media iklan , menambah ragam produk yang sedang berlangsung promosinya dan lain-lain, dan hal ini harusnya menjadi perhatian penting bagi pihak matahari karena promosi menjadi salah satu tolak tolak ukur berhasil tidaknya suatu perusahaan, hususnya perusahaan ritel, ditambah lagi dari hasil peneliti penulis memperoleh hasil yang tidak ada pengaruh antara promosi terhadap kepuasan pelanggan Matahari Department Store Nagoya Batam.
3. Bagi pihak kebersihan sebaiknya lebih memperhatikan kebersihan pada area mungkin dengan memfasilitasi tempat sampah minimal satu disetiap lantai karena hal ini memberikan nilai penting demi menjaga kebersihan salah pada Matahari Department Store Nagoya Batam. dan kerapihan lipatan maupun pajangan di patung agar lebih menarik perhatian pelanggan yang sedang berkunjung.

4. Meningkatkan kesopanan dan keramahan karyawan terhadap pelanggan Matahari Department Store agar pelanggan merasa nyaman dan dihormati sehingga merasa puas, sta pihak Matahari Department Store harus cepat dan tanggap menanggapi keluhan dari para pelanggan Matahari Department Store Batam.
5. Kepada peneliti lain apabila ingin melakukan penelitian lanjutan penulis mempersilahkan menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan bisa memperluas penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kualitas, fasilitas, desain dan lain sebagainya.