

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dalam skripsi ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya dikota Batam.
2. Variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya dikota Batam.
3. Variabel kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka terdapat beberapa saran yang diberikan yaitu:

1. Untuk Pengembangan Penelitian:
 - a. Untuk penelitian yang akan mendatang, sebaiknya dapat melakukan penelitian dengan menambah atau menggunakan variabel lain yang kemungkinan lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Untuk penelitian yang akan mendatang dengan bidang yang sama, diharapkan dapat lebih memperdalam lagi cara pengumpulan data dan

pengujiannya agar dapat menghasilkan hasil yang lebih baik lagi dari penelitian ini.

- c. Untuk penelitian yang akan mendatang, diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber atau referensi yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, promosi, dan kepuasan pelanggan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

2. Untuk Objek Penelitian:

- a. PT Stainlessindo Anugrah Karya diharapkan dapat meningkatkan lagi ketanggapan dalam melayani pelanggan dan mempertahankan indikator kualitas pelayanan lainnya.
- b. PT Stainlessindo Anugrah Karya diharapkan dapat meningkatkan lagi indikator-indikator promosi terutama dalam melakukan publisitas.
- c. PT Stainlessindo Anugrah Karya diharapkan dapat memerhatikan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan promosi untuk mempertahankan kepuasan dan hubungan pelanggan agar tidak beralih kepesaing lain.