

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 SIMPULAN

Setelah dilakukan proses pengolahan data melalui program IMB SPSS mengenai Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Tangis x The Hauuz diwilayah Lingkungan 3), maka pembahasan yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari kuesioner yang disebarkan responden mendapatkan analisis frekuensi dengan nilai rata-rata setiap variabel yang memiliki nilai yang berbeda-beda. Pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 4,13 yang berarti setuju, lalu pada harga sebesar 4,14 yang berarti setuju, dan promosi sebesar 4,15 tidak setuju.
2. Hasil dari signifikansi output analisis regresi dengan menggunakan IMB SPSS yang mendapatkan hasil untuk variabel harga (X1) dikatakan signifikan dengan nilai 3,409, lalu variabel promosi (X2) dikatakan tidak memiliki pengaruh dengan nilai sebesar -1.951 dan kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai yang signifikan dengan nilai 5.303. Serta dapat dilihat bahwasanya yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan pelanggan sendiri didominasi oleh kualitas pelayanan lalu setelah itu ada harga dan yang terjahir promosi yang tidak memiliki pengaruh. Dari hasil output SPSS itu juga dinyatakan bahwasanya variabel X1, X2 dan X3 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y dengan nilai koefisien sebesar 27.198.
3. Berdasarkan nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) , yang digunakan untuk menghitung pengaruh harga, promosi dan juga kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa pengaruh dari variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y memiliki nilai

kontribusi sebesar 53,5%. Sedangkan, sisanya 46,5% dipengaruhi oleh variabel lainya yang tidak peneliti teliti.

## **V.2 SARAN**

Dari simpulan diatas, terdapat beberapa saran-saran sebagai berikut :

### **V.2.1 Saran Akademis**

Untuk penelitian selanjutnya, dengan tema yang sama diharapkan dapat menggunakan referensi, variabel dan juga jumlah sampel yang lebih banyak.

### **V.2.2 Saran Praktis**

1. Perlu adanya peningkatan promosi dengan cara melakukan penyebaran informasi terkait produk dengan memaksimalkan media sosial sebagai alat komunikasi yang digunakan dengan pelanggan agar semakin banyak pelanggan yang tertarik dan juga mudah mendapatkan informasi, serta berikan diskon kepada pelanggan dengan tidak menggunakan minimal pembelian yang terlalu tinggi atau sulit untuk dicapai.
2. Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kemampuan daya beli masyarakat sehingga untuk menjaganya maka diperlukan Tangis x The Hauuz mempertahankan harga yang ekonomis.
3. Pertahankan keramahan, dan kepedulian karyawan terhadap pelanggan Tangis x The Hauuz pada saat melakukan pembelian baik secara langsung ataupun menggunakan aplikasi. Jika perlu, Catat data pengunjung dan berikan reward kepada pelanggan yang loyal.
4. Tambahkan lahan parkir agar lebih nyaman saat melakukan pembelian, karena saat ini lahan parkir yang disediakan masih minim dan juga kurang nyaman.