

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan membuktikan tentang apa yang keterkaitan pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap keuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini dan dibantu oleh aplikasi SPSS versi 25 untuk memperoleh data yang telah dikumpulkan, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT Gedung YKP-BE, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Harga terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT Gedung YKP-BE, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua diterima, dapat diartikan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,
3. Promosi terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT Gedung YKP-BE, maka dapat dinyatakan hipotesis ketiga diterima, dapat diartikan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Terdapat Pengaruh Signifikan secara simultan hubungan kualitas layanan, harga dan promosi Terhadap Kepuasan pelanggan pengguna jasa PT Gedung YKP-BE, hal ini dikarenakan jika perusahaan memiliki kualitas pelayanan, harga dan promosi yang baik, maka akan mempengaruhi dampak positif bagi perusahaan



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan sebagai berikut :

1. melihat data yang didapat dari hasil kuesioner kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan namun ada hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mempertahankan kualitasnya demi mempertahankan kepuasan pelanggan seperti ketelitian dan SOP dalam bekerja itu lebih di tingkatkan karna itu akan menjadi pertimbangan pelanggan kedepannya.
2. Dari hasil terkumpulnya suatu data yang diperoleh, dapat dijelaskan bahwa harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun ada yang harus diperhatikan oleh perusahaan didalam harga, seperti harga yang ditawarkan oleh perusahaan terhadap pelanggan disini penetapan nominal harga harus jelas dan sesuai dengan apa yang didapat supaya pelanggan tidak kecewa atau menyesal sudah memakai jasa perusahaan
3. Promosi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tapi ada yang harus diperhatikan oleh perusahaan ketika melakukan promosi misalnya dalam tatap muka ada hal yang harus diperhatikan saat bertemu calon pelanggan seperti membuat janji terlebih dahulu, cara berkomunikasi, dan cara berpenampilan supaya pelanggan percaya dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan.
4. kualitas pelayanan, harga dan promosi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karna itu semua terlibat langsung kepada pelanggan, dan kepuasan

pelanggan merupakan salah satu tujuan dari setiap perusahaan demi mendapatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus konsisten dalam SOP pekerjaannya.

