

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum Laundry berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum Laundry
2. Promosi, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum Laundry.
3. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum Laundry.
4. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum Laundry
5. Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum Laundry.

B. Saran

1. Hanum Laundry.

- a. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, untuk itu agar manajemen Hanum Laundry harus selalu mempertimbangkan kualitas pelayan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kepuasan pelanggan akan lebih baik.
- b. Promosi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Untuk itu agar lebih di tingkatkan promosi yang nantinya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Agar tidak terjadi penurunan pelanggan, Hanum Laundry perlu memberikan strategi-strategi harga dengan memperhatikan kompetitor sejenis.
- d. Lokasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Faktor lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini mengindikasikan bahwa faktor lokasi dianggap penting bagi peningkatan kepuasan pelanggan Hanum Laundry . Hal ini disebabkan karena pelanggan mempermasalahkan lokasi tersebut, mereka lebih mengutamakan faktor lokasi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya,

Saran bagi penelitian berikutnya, karena penelitian ini hanya menggunakan empat variabel, Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, dan Lokasi maka disarankan untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.