

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang peneliti jelaskan mengenai pengaruh Promosi dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Maxim, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Transportasi *Online* Maxim. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,159 > 1,966$.
2. Fitur Layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Transportasi *Online* Maxim. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $9,889 > 1,655$.
3. Promosi dan Fitur Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Transportasi *Online* Maxim. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} yaitu $68,343 > 3,01$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan, untuk lebih meningkatkan strategi promosi seperti iklan melalui media sosial dengan membuat video *marketing* yang berisi tentang konten promosi agar semakin diingat oleh pelanggan. Selain itu hendaknya perusahaan juga meningkatkan fitur layanan aplikasi agar lebih lengkap lagi, seperti menyediakan pembayaran non tunai, memperbaiki fitur peta *maps* pada aplikasi agar lebih lengkap lagi titik pencariannya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian serta dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek yang berbeda dan aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain dari promosi dan fitur layanan, misalnya kepercayaan, harga, loyalitas pelanggan dan faktor lainnya.
3. Bagi Mahasiswa, Hendaknya penulisan skripsi ini dapat menjadi inspirasi dan menambah wawasan pengetahuan dalam membuat tulisan-tulisan yang berkaitan dengan teori promosi, fitur layanan dan kepuasan pelanggan