

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan uji *SmartPLS* 4.1 tentang pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan.
2. Promosi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan.
3. Kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan.

1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, maka yang dijadikan saran penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa variabel Kualitas Produk pada indikator daya tahan, menunjukkan bahwa kualitas produk di Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan perlu melakukan peningkatan produk dengan baik melalui memperhatikan bahan-bahan yang digunakan

dalam pembuatan bolu. Tepung terigu yang digunakan untuk membuat bolu sebaiknya menggunakan tepung terigu yang berkualitas, yang akan menjaga kualitas bolu. Dan juga memperhatikan penyimpanan bolu agar tetap segar dan tahan lama.

Variabel Promosi pada indikator Promosi Penjualan yang belum sesuai harapan pelanggan. Dikarenakan usaha Bolu Menara Cabang Brayon Bengkel Kota Medan tidak menyampaikan dengan baik promosi yang dilakukan sehingga tidak menarik pelanggan agar melakukan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa promosi pada usaha Bolu Menara Cabang Brayon Bengkel Kota Medan sebaiknya melakukan survei melalui kotak saran untuk pelanggan sehingga meningkatkan dan menentukan inovasi yang diinginkan oleh pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap agar peneliti berikutnya mengambil jangkauan objek penelitian yang lebih luas. Disarankan juga agar peneliti mempertimbangkan pengembangan penelitian ini dengan mempergunakan variabel atau indikator yang berbeda. Pada penelitian ini variabel kualitas produk menggunakan indikator : kinerja, keandalan produk, ciri-ciri produk, daya tahan dan estetika produk. Variabel promosi menggunakan indikator : periklanan, promosi penjualan, penjualan personal, pemasaran langsung dan hubungan masyarakat. Itu juga bertujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan mendalam, serta untuk meningkatkan keunggulan penelitian ini.