

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan, maka berikut ini penulis akan menyimpulkan hasil dari pengamatan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada cafe Gutenacht di Desa Tanjung Kuba Kecamatan Air Putih.
- b. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada cafe Gutenacht di Desa Tanjung Kuba Kecamatan Air Putih.
- c. Kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada cafe Gutenacht di Desa Tanjung Kuba Kecamatan Air Putih.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan temuan hasil penelitian maka disarankan sebagai berikut:

##### A. Kualitas pelayanan

X<sub>1</sub>, Kualitas pelayanan hasil tabulasi pada indikator X1.1.2 menyatakan hasil 13% yang tidak setuju dengan pernyataan " Karyawan cafe Gutenacht selalu mengantarkan makanan tepat waktu". Artinya karyawan cafe Gutenacht terlalu lama mengantarkan makanan sehingga membuat pelanggan menunggu, Maka dari itu diberikan saran kepada pemilik usaha agar karyawan lebih cepat mengantarkan makanan kepada pelanggan agar pelanggan tidak menunggu. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## B. Promosi

X<sub>2</sub>, Promosi hasil tabulasi pada indikator X2.3.2 menyatakan hasil 19% yang tidak setuju dengan pernyataan “Apakah penjualan tatap muka yang dilakukan cafe Gutenacht memberikan kepuasan kepada anda”. Artinya pelanggan tidak setuju dengan promosi yang dilakukan secara tatap muka/langsung, Maka dari itu diberikan saran kepada pemilik usaha/owner agar promosi yang dilakukan melalui media lain seperti media sosial dan banner karena promosi yang dilakukan di media lain lebih menarik menurut pelanggan. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas terhadap promosi yang dilakukan.

## C. Kepuasan Pelanggan

Y, Kepuasan pelanggan hasil tabulasi pada indikator Y.1.2 menyatakan hasil 19% yang tidak setuju dengan pertanyaan “Apakah anda puas dengan kebersihan fasilitas yang diberikan cafe Gutenacht”. Artinya pelanggan tidak setuju dengan kebersihan fasilitas yang dimiliki oleh cafe Gutenacht, Maka dari itu diberikan saran kepada pemilik usaha/owner agar kebersihan fasilitas yang dimiliki cafe Gutenacht lebih diperhatikan agar kepuasan pelanggan tercapai.