

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan atas dasar penelitian hipotesis secara keseluruhan penelitian pada skripsi ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel promosi (X1), Kualitas layanan (X2), dan Harga (X3) berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).
2. Hasil dari penelitian variabel promosi, kualitas layanan, harga berpengaruh secara silmutan atau bersama sama terhadap kepuasan pelanggan pada coffeshop by Tangga Medan, dapat kita lihat dari uji F yaitu dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel yang mana dalam penelitian ini  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $6.060 > 2.700$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan yang silmutan antara promosi, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara bersama sama berpengaruh pada kepuasan pelanggan coffeshop by tangga Medan.
2. 3. Promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Coffeshop by Tangga Medan.

Berdasarkan hipotesis yang bahwa ada pengaruh yang signifikan antara promosi dengan kepuasan pelanggan dapat diterima karena telah didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap 96 orang konsumen Coffeshop by Tangga Medan melalui uji regresi dengan tarafsignifikan 0.05. dan hasil dari uji tersebut memiliki nilai signifikansi  $> 0.05$  yaitu nilai signifikansi sebesar 0.047.

## **5.2 Saran**

Sehubungan dengan penelitian yang telah penulis dilakukan dan berdasarkan pengamatan secara langsung, maka penulis memberikan saran kepada pihak terkait terutama kepa tempat penelitian yakni Coffeshop by Tangga. Berdasarkan data yang terdapat dalam analisis statistic deskriptif dimana terlihat bahwa masih dibutuhkannya usaha yang lebih dalam halkualitas layanan dan harga yang mampu untuk dilaksanakan oleh Warung by Tangga guna mencapai kepuasan konsumen yang diharapkan. Dalam hal ini diharapkan pada Coffeshop by Tangga Medan untuk meningkatkan lagi kualitas layanan, serta memberikan sebuah penetrasi dalam variabel harga sehingga kemudian dapat mencapai kepuasan pelanggan yang diinginkan. Dalam hal ini banyak usaha atau kemampuan yang dapat dilakukan oleh pihak coffeeshop Warung by Tangga Medan untuk meningkatkan kinerja pada variabel kualitas layanan serta harga sehingga mampu mencapai kepuasan pelanggan yang dituju oleh Warung by Tangga Medan.