

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur maka dapat disimpulkan:

1. Variabel independent harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat produk sehingga belum mampu menciptakan kepuasan pelanggan pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur.
2. Variabel independent kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan selama ini cukup baik sehingga mampu mengikat kepuasan pelanggan pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur.
3. Variabel independent fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang dimiliki selama ini dirasa belum mampu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur.
4. Variabel independent promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Promosi yang dilakukan selama ini seperti promosi di media sosial cukup baik sehingga menciptakan kepuasan pelanggan pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur.
5. Terdapat pengaruh signifikan Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur. Hal ini mengindikasikan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi secara bersama-sama mampu meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan dari penelitian ini dan analisa data yang telah disajikan, maka penulis menyarankan:

1. Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan variabel harga, karna harga merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen saat melakukan pembelian.
2. Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada keramahan dan kepekaan karyawan terhadap konsumen agar dapat mempertahankan konsumen sehingga konsumen akan berbelanja kembali.
3. Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur diharapkan untuk lebih meningkatkan fasilitas yang dimiliki sehingga akan membuat kepuasan pelanggan meningkat.
4. Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur hendaknya untuk mempertahankan dan meningkatkan promosi penjualan dengan menggunakan media sosial atau dengan cara memberikan variasi jumlah potongan harga sehingga akan membuat kepuasan pelanggan meningkat.
5. Dan kedepannya untuk penelitian yang akan datang diharapkan untuk menambah jumlah variabel selain harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi yang akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.