

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian promosi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang ditemukan sebelumnya ditolak, bahwa promosi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Beranda Cafe Metro
2. Hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang ditemukan sebelumnya diterima, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Beranda Cafe Metro.
3. Berdasarkan penelitian promosi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan hipotesis yang ditemukan sebelumnya diterima, bahwa promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Beranda Cafe Metro.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang ada, peneliti mempunyai beberapa saran sebagai berikut:

1. Beranda Cafe Metro diharapkan dapat meningkatkan strategi pemasaran dengan lebih meningkatkan promosi penjualan. Karena promosi yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah promosi penjualan seperti *discount* pada hari-hari spesial, *bundling* harga dan *free live music*.
2. Pada pelayanan beranda Cafe dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) berpenampilan rapi untuk karyawan, bersikap sopan terhadap konsumen dan lebih efisien mengatur waktu dalam mengantarkan sajian makanan.
3. Kepuasan konsumen masih dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, artinya semakin baik pelayanan yang dilakukan

disertai dengan promosi maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen Beranda Cafe Metro

4. untuk peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan menambah objek penelitiannya dan menggunakan metode kuantitatif *mix method* .