

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan tiga variabel independen dan satu variabel dependen menunjukkan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama ditolak, artinya Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi .
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua ditolak, artinya *Customer Relationship Management* (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis ketiga ditolak, artinya Komunikasi Pemasaran (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis keempat diterima, artinya Kualitas Pelayanan (X1), *Customer Relationship Management* (X2), Komunikasi Pemasaran (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut :

1. Usaha UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi untuk kedepannya tetap memperhatikan kualitas pelayanan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempegaruhi kepuasan pelanggan. Dengan tetap menjaga penampilan seperti berpakaian rapi dan sopan. Apabila kualitas pelayanan telah terpenuhi dengan baik maka terciptalah kepuasan pelanggan.
2. Usaha UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi kedepannya tetap meningkatkan *customer relationship management* karena hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer relationship management* dapat memengaruhi kepuasan pelanggan melalui media telepon seperti : pemilik UD Pak Agus menerima telepon ketika pelanggan ingin memesan barang.
3. Usaha UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi kedepannya tetap meningkatkan komunikasi pemasaran karena hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran dapat memngaruhi kepuasan pelanggan. Dengan itu pemilik UD Pak Agus memberikan pelayanan dengan ramah sehingga pelanggan melakukan pembelian berulang.
4. UD Pak Agus Pasar Gambir Tebing Tinggi kedepannya tetap meningkatkan kepuasan pelanggan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memegaruhi kepuasan pelanggan. Dengan hal tersebut pelanggan sangat puas sehingga bersedia merekomendasi bawang yang telah di beli kepda teman atau lainnya.