

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil yang diperoleh mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari penelitian yang telah dijabarkan menghasilkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan.
2. Berdasarkan penelitian variabel Harga menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan.
3. Berdasarkan penelitian variabel Promosi menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan
4. Berdasarkan Penelitian variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi menghasilkan pengaruh yang positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan.
5. Dalam hasil penelitian ini, variabel Harga memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian ini. Semoga bermanfaat bagi perusahaan pada khususnya dan bagi semua pihak yang berkepentingan didalamnya. Saran-saran tersebut ialah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen Pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan. Sehingga Toko Kue Bolu Enak secara terus-menerus harus dapat menerapkan dan mengembangkan Kualitas Pelayanan yang baik kepada Konsumen, hal ini tentunya menjadikan Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen. Misalnya dengan meningkatkan kesigapan para pegawai untuk membantu konsumen untuk memenuhi kebutuhannya
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan. Sehingga manajemen Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan senantiasa memperhatikan Harga agar sebagian konsumen tetap setia, Apabila konsumen merasa harga yang tidak sesuai atau lebih mahal dari tempat pesaing maka otomatis konsumen akan lebih memilih untuk membeli ditempat lain yang lebih murah dengan kualitas yang sebanding. Oleh karena itu harga yang ditawarkan dapat menimbulkan persepsi sehingga konsumen memutuskan membeli.
3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen Pada Toko Kue Bolu Enak di Pengasinan. Sehingga Toko Kue Bolu Enak secara terus-menerus harus dapat menerapkan dan mengembangkan promosi yang baik kepada Konsumen, maka dari itu perusahaan perlu membuat iklan yang lebih menarik dan dapat diingat oleh konsumen sehingga dapat meningkatkan pembelian. Toko Kue Bolu Enak Pengasinan

perlu melakukan promosi melalui periklanan yang menarik, misalnya selalu memberikan update promo - promo terbaru di media sosial, melakukan promosi sesering dan semenarik untuk lebih mengenalkan produk ataupun untuk lebih dekat terhadap konsumen. Dengan promosi yang menarik dan sesering mungkin akan membuat konsumen tertarik untuk membeli.

