**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan hasil perhitungan mengenai Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Guardian Mall Kelapa Gading, maka dapat ditarik suatu kesimpulan untuk menjawab batasan masalah penelitian pada BAB I sebagai berikut:

1. Promosi yang diberikan kepada pelanggan Guardian Mall Kelapa Gading sudah baik.
2. Kualitas Layanan yang diberikan oleh Guardian Mall Kelapa Gading sesuai dengan keinginan para pelanggannya.
3. Para pelanggan merasa puas dengan Promosi dan Kualitas Layanan yang diberikan Guardian Mall Kelapa Gading.
4. Promosi dan Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Guardian Mall Kelapa Gading.
5. **SARAN**

 Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran terhadap perusahaan Guardian antara lain:

1. Bagi Perusahaan
2. Guardian harus selalu mempertahankan Promosi yang ada. Untuk mempertahankan Promosi ini terutama pada pernyataan “Guardian menjalin komunikasi dengan baik dengan para pelanggan melalui media sosial” karena memiliki skor rata-rata terendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam variabel Promosi. Perusahaan Guardian dapat melakukan perbaikan untuk menjalin komunikasi dengan para pelanggan melalui media sosial dengan memberikan pesan-pesan berupa email atau lainnya yang berisi pemberitahuan mengenai produk dan promosi lainnya.
3. Guardian harus selalu mempertahankan Kualitas Layanan yang ada. Untuk mempertahankan kualitas layanan ini terutama pada pernyataan “Guardian memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan” karena memiliki skor rata-rata terendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam variabel kualitas layanan. Perusahaan Guardian dapat melakukan perbaikan untuk memberikan pelayanan yang personal maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sehingga menjadi lebih puas dengan membeli produk di Guardian.
4. Bagi peneliti selanjutnya
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain dan memperluas populasi penelitian yang memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan.
6. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa mencari indikator lain sebagai alat pengukur dari variabel yang akan diteliti.
7. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait.
8. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.