**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang diberikan aplikasi TIX ID secara keseluruhan baik dimana rata-rata pelanggan setuju dengan kualitas layanan yang dimiliki aplikasi TIX ID.
2. Ragam dan bentuk dari Promosi yang diberikan aplikasi TIX ID secara keseluruhan baik dan sudah memadai dimana rata-rata pelanggan setuju dengan promosi yang dimiliki aplikasi TIX ID.
3. Terdapat pengaruh kualitas layanan yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi TIX ID.
4. Terdapat pengaruh promosi yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi TIX ID.
5. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV, peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel kualitas layanan yang terletak pada indikator *Tangibled* (wujud) mendapatkan skor terendah, oleh karena itu aplikasi TIX ID disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada *Tangibled* (wujud) aplikasi TIX ID*,* misalnya dengan merubah warna atau tampilan *icon*.
2. Pada variabel promosi yang terletak pada indikator *personal selling* (penjualan perseorangan)mendapatkan skor terendah, oleh karena itu aplikasi TIX ID disarankan untuk meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja pelaku pemasaran seperti SPG (*sales promotion girl*).
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti kualitas layanan, promosi, dan kepuasan pelanggan. Misalnya, dengan melakukan wawancara sehingga informasi bisa lebih banyak dibandingkan dengan kuisioner. Serta mencari variabel lain yang cukup besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan aplikasi TIX ID di Kelapa Gading.