



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan Shopeefood, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopeefood, yang artinya semakin baik kualitas layanan yang dimiliki maka semakin baik pula kepuasan pelanggan pada pelanggan Shopeefood. Begitupun sebaliknya, apabila kualitas layanan yang dimiliki tidak baik atau buruk, maka menurun pula kepuasan pelanggan Shopeefood.
2. Promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopeefood, yang artinya semakin baik promosi penjualan yang diberikan Shopeefood kepada pelanggan maka semakin baik pula kepuasan pelanggan Shopeefood. Begitupun sebaliknya, apabila semakin buruk promosi penjualan yang diberikan, maka menurun pula kepuasan pelanggan Shopeefood.

#### B.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Shopeefood
  - a. Shopeefood tetap dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas layanan kepada konsumennya, terutama pada faktor kepedulian *driver* terhadap konsumen. Karena para *driver* inilah yang langsung bertemu dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

memberikan pelayanan kepada konsumen. Sehingga diharapkan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Shopeefood.

b. Promosi penjualan yang diberikan Shopeefood dianggap sudah menarik sehingga hal ini mempengaruhi peningkatan pada kepuasan pelanggannya. Untuk itu, program promosi penjualan ini dapat dilanjutkan atau bahkan ditingkatkan ke depannya.

2. Penulis juga memberikan saran terhadap peneliti selanjutnya, bahwa berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan dan mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbaiki adanya keterbatasan yang ada di dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lainnya seperti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dan lainnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi .



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.