



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada Bab IV, pengaruh pemasaran media sosial dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Masterpiece, Puri Mansion, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Pemasaran media sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Masterpiece, Puri Mansion.

Pengaruh positif dan signifikan mengartikan bahwa variabel x dan y memiliki hubungan yang searah, yang artinya jika variabel x meningkat maka variabel y juga akan meningkat.

#### 5.2 Saran

##### a. Bagi Perusahaan

- 1) Dari penelitian ini terbukti bahwa variabel pemasaran media sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pemasaran media sosial yang dilakukan oleh Masterpiece, Puri Mansion memang sudah dikelola dengan baik, tetapi tidak ada salahnya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pemasaran media sosial Masterpiece, Puri Mansion. Peneliti menyarankan agar perusahaan dapat mempertahankan kualitas dengan cara berinteraksi secara aktif dengan pelanggan, memberikan program atau promosi melalui media sosial, dan mendesain *platform* media sosial supaya terlihat rapih dan bagus. Hal-hal ini dapat membantu untuk membuat pelanggan merasa lebih puas.

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, 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.

- 2) Dari penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan Masterpiece, Puri Mansion terhadap pelanggannya sudah baik, tetapi tidak ada salahnya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan supaya pelanggan dapat merasa lebih puas. Perusahaan dapat menjaga kualitas peralatan karaoke, memperbarui peralatan karaoke, mendengarkan keluhan pelanggan, dan menanggapi pelanggan dengan cepat dan baik. Hal-hal ini dapat membantu untuk membuat pelanggan merasa lebih puas.

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 menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie