

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil analisis statistik nilai R^2 (R-Square) sebesar 0,526 atau sebesar 52,6% yang berarti sebesar 52,6% Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan sisanya 47,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini, faktor-faktor tersebut antara lain Citra dan promosi.

5.2 Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi Inul Vizta selanjutnya diharapkan dapat mempertahankan Kualitas pelayanan yang diberikan bahkan mungkin diharapkan lebih ditingkatkan. Hal ini dapat memberikan pengaruh yang besar pada kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa karaoke tersebut. Karena perlu untuk disadari bahwa mempertahankan pelanggan jauh.

1. lebih baik dan menguntungkan dibanding mencari konsumen baru untuk dijadikan pelanggan.