

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan tentang Analisis Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di *Just For Men's Barbershop*, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Promosi (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan bahwa Promosi berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, maka H1 diterima. Dengan demikian, semakin tinggi dan menarik Promosi tepat kemungkinan memiliki pengaruh besar terhadap Kepuasan Konsumen yang dilakukan konsumen agar dapat berlangganan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen(Y)

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, maka H2 diterima. Dengan demikian Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Konsumen yang dilakukan oleh konsumen dengan mempertahankan serta meningkatkan kualitas dan manfaat yang baik.

2. Pengaruh Promosi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan bahwa Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen, maka H3 diterima. Oleh karena itu, jika kedua hal tersebut yaitu promosi dan kualitas pelayanan dilakukan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan membuktikan juga bahwa variabel promosi memiliki nilai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan kualitas pelayanan.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian mengenai analisis promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti menyampaikan hal-hal yang bisa di anggap penting sebagai berikut:

- a. Untuk promosi, menurut saran penulis promosi yang sudah diterapkan oleh *Just For Men's Barbershop* harus dipertahankan. Dengan kualitas penyampaian pesan dan penayangan iklan di berbagai media sosial harus ditingkatkan lagi agar konsumen dapat memahami serta tertarik untuk berlangganan.
- b. Untuk kualitas pelayanan, menurut saran penulis *Just For Men's Barbershop* memiliki pelayanan dengan kualitas dan manfaat yang baik. Oleh sebab itu, sebaiknya *Just For Men's Barbershop* harus mempertahankan kualitas pelayanan dan manfaat yang baik agar konsumen dapat kenyamanan.
- c. Untuk kepuasan konsumen, menurut saran penulis terjadinya peningkatan konsumen didasari oleh banyak hal terutama promosi dan kualitas pelayanan. Jika promosi dan kualitas pelayanan dilakukan dengan baik serta rajin, maka konsumen akan menjadi member tetap dan merekomendasikan kepada orang lain untuk mencukur di *Just For Men's Barbershop*.

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jadi manajemen pengelola *Just For Men's Barbershop* harus lebih berinovasi dalam menerapkan promosi di media sosial yang tepat dan sesuai dengan kondisi sekarang tapi juga harus meminimalisir pengeluaran budget yang merugikan *Just For Men's Barbershop* itu sendiri. Dan harus lebih dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, memberikan kenyamanan tempat dan kenyamanan bersikap, karna akan membuat konsumen puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan yang tentunya itu akan membuat pelanggan kembali lagi ke barbershop, dan akan meningkat kan pendapatan di *Just For Men's Barbershop*.