

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hipotesis, hasil pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan riset adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Promosi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2022) terdapat pengaruh positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Promosi. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Thariq, 2021) dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Promosi. Walaupun Kualitas Pelayanan di perusahaan tersebut merupakan salah satu permasalahan di perusahaan itu, namun ternyata hal itu tidak terlalu mempengaruhi Promosi di Perumda Tirta Bhagasari Bekasi.

2. Kualitas Produk berpengaruh negative terhadap Promosi

Hipotesis kedua menguji dampak langsung dari Berdasarkan penelitian yang dilakukan variabel Kualitas Produk terhadap variabel Promosi.

3. Pengaruh Promosi berpengaruh negative terhadap Kepuasan Pelanggan

Menunjukkan bahwa Promosi berpengaruh negative terhadap Kepuasan

Pelanggan.

4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nanincova, 2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian yang dilakukan (Monica, 2023) juga menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Diperkuat oleh penelitian yang dilakukan (Surti, 2020) yang hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

5. Kualitas Produk berpengaruh negative terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk berpengaruh negative terhadap kepuasan pelanggan. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haris, 2019) dimana tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Izzuddin, 2020) juga menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

5.2 Keterbatasan Masalah

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat dijadikan beberapa faktor yang bisa untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu disadari masih memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang hanya 120 orang, tentunya masih belum cukup untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang dibagikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sesungguhnya, hal tersebut terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman yang berbeda tiap responden, serta faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka perusahaan PERUMDA TIRTA BHAGASASI BEKASI harus dapat mempertahankan Kualitas Pelayanan salah satunya dengan cara menjaga rasa puas pelanggan agar dapat menghasilkan yang baik bagi perusahaan. Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek yang diteliti dengan menggunakan perusahaan yang lebih besar dengan objek penelitian yang lebih banyak.