

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh promosi media sosial, review konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer* (Study Kasus Konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel promosi media sosial (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*, sehingga **hipotesis pertama diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi promosi media sosial, maka kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer* juga akan semakin meningkat.
2. Secara parsial variabel review konsumen (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*, sehingga **hipotesis kedua diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi review konsumen maka kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer* Madiun juga akan semakin meningkat.
3. Secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*, sehingga **hipotesis kedua diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan

konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer* juga akan semakin meningkat.

4. Ada pengaruh promosi media sosial, review konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer* (Study Kasus Konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*), sehingga **hipotesis keempat diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan promosi media sosial, review konsumen dan kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer* juga mengalami peningkatan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain :

1. Bagi pihak Ndalem Manten *Wedding Organizer*
 - a. Hendaknya lebih sering melakukan promosi melalui media sosial secara up data.
 - b. Hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Konsumen Ndalem Manten *Wedding Organizer*
 - a. Hendaknya mencari informasi lebih lengkap terkait WO yang akan digunakan
 - b. Hendaknya ketika memesan jasa WO dilakukan jauh hari sehingga pihak WO mampu mempersiapkan secara maksimal.
3. Bagi peneliti lain

- a. Ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- b. Melakukan pengambilan jumlah sampel pada objek penelitian yang berbeda sehingga akan diperoleh hasil penelitian yang berbeda.