

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Terdapat pengaruh secara parsial antara *Digital Marketing*, *Customer Relationship Management*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo.
- b. *Digital Marketing*, *Customer Relationship Management*, dan Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo
- c. *Digital Marketing* merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut :

- a. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan terkait dengan *digital marketing* di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo adalah untuk terus memberikan informasi terbaru baik promo, atau hal lainnya serta meningkatkan tampilan atau hal lainnya yang ada pada *website*, *sosial media*, ataupun *app mobile* agar semakin banyak yang

menggunakan *digital marketing* karena pada zaman sekarang ini masyarakat rata-rata lebih menyukai dengan hal yang *instan* termasuk dalam hal berbelanja.

- b. *Customer Relationship Management* di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo yaitu diharapkan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo dapat meningkatkan hubungan baiknya dengan pelanggan, agar *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo ini dapat bertahan dan bersaing di pasar.
- c. Kualitas pelayanan pada *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Kota Probolinggo perlu ditingkatkan lagi bagi yang melakukan pembelian langsung di tempat, tidak hanya fokus pada yang melakukan pembelian secara *online* maupun *drive thru*. Dan juga rata-rata pelanggan mengeluh pada area parkir yang tersedia, area parkir menurut pelanggan kurang luas sehingga membuat beberapa pelanggan kurang merasa aman dan nyaman.