

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun beberapa kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. *Customer Engagement* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. Senjani Tekno Boga. Hal ini menunjukkan bahwa *customer* yang memiliki *engagement* yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan pelanggan
2. *Customer Engagement* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Service Quality* (Z) PT. Senjani Tekno Boga. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang memiliki rasa *engagement* mampu meningkatkan *customer service quality* yang diberikan.
3. *Customer Service Quality* (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. Senjani Tekno Boga. Hal ini menunjukkan bahwa *customer service quality* yang terbaik dapat meningkatkan rasa kepuasan pada pelanggan.
4. *Customer Service Quality* (Z) memediasi pengaruh *Customer Engagement* (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. Senjani Tekno Boga. Hal ini menunjukkan bahwa *customer service quality* mampu meningkatkan pengaruh *customer engagement* terhadap kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis setelah melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, harapannya penelitian ini dapat berguna untuk dijadikan bahan refresi, pedoman, acuan dan harapannya dapat menambahkan variabel lainnya yang dapat dijadikan sebagai penelitian. Masih banyak variabel diluar penelitian yang berkaitan dengan seperti kualitas pelayanan, citra merek, keterlibatan pelanggan dan sebagainya.
2. Bagi penelitian selanjutnya, harapannya agar dapat menambahkan variabel dependen yang berkaitan seperti loyalitas pelanggan, niat beli ulang dan sebagainya sehingga ada perkembangan dari penelitian yang bersangkutan.
3. Bagi perusahaan, harapannya dapat menjaga *customer engagement*, meningkatkan customer service quality supaya pelanggan tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang nantinya akan memberi keuntungan bagi pihak perusahaan juga.