

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut, yaitu:

1. Gambaran mengenai konsep *marketing mix* masuk ke dalam kategori baik dengan nilai tertinggi berada pada dimensi harga dan nilai terendah berada pada dimensi tempat. Adapun gambaran mengenai konsep kepuasan pelanggan masuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai tertinggi berada pada dimensi menciptakan keputusan pembelian pada toko yang sama dan nilai terendah berada pada dimensi *Word of Mouth*.
2. Terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 0,692 atau 69,2% dimana 30,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti atau tidak diteliti pada penelitian ini. Hal ini diketahui dengan dilakukannya uji linear sederhana dan uji t. Oleh karena itu, jika variabel *marketing mix* ditingkatkan maka kemungkinan kepuasan pelanggan meningkat.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa terdapat dimensi *marketing mix* yang masih rendah, yaitu dimensi tempat, maka berimplikasi pada kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan dimensi rendah, yaitu tempat. Terdapat indikator pada *marketing mix* yang perlu ditingkatkan dengan cara mengevaluasi secara menyeluruh seperti lingkungan sekitar, dan tempat parkir.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui *marketing mix* pada dimensi yang masih rendah, yaitu dimensi tempat. Indikator kemudahan parkir dapat ditingkatkan dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi parkir saat ini.

Dalam penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan pada pengaruh *marketing mix* terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan terdapat faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang belum terungkap. Maka untuk

penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain dengan variabel yang lebih relevan sehingga hasil yang diharapkan dapat mendekati keadaan yang sebenarnya.