

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pelanggan kedai kopi *Yellow Black Coffee*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan, bauran pemasaran syariah dan kualitas pelayanan pada kedai kopi *Yellow Black Coffee* termasuk kedalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan, bauran pemasaran syariah dan kualitas pelayanan telah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.
2. Bauran pemasaran syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di kedai kopi *Yellow Black Coffee*.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di kedai kopi *Yellow Black Coffee*.

#### **5.2. Implikasi dan Rekomendasi**

Implikasi merupakan suatu konsekuensi atau akibat secara langsung dari hasil penemuan dalam penelitian. Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini memberikan implikasi yaitu bahwa apabila pandangan pelanggan terhadap bauran pemasaran syariah dan kualitas pelayanan cenderung tinggi, maka akan mendorong tingkat kepuasan pelanggan pada kedai kopi *Yellow Black Coffee*. Dalam penelitian ini, variabel yang paling dominan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu variabel bauran pemasaran syariah, dimana berdasarkan hasil dari uji regresi linier berganda variabel bauran pemasaran syariah memiliki nilai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan.

Melihat hal tersebut, adapun terdapat beberapa rekomendasi dari hasil penelitian ini yang dapat dijadikan rujukan oleh pihak kedai kopi *Yellow Black Coffee*, antara lain:

1. Kedai kopi *Yellow Black Coffee* harus berupaya meningkatkan strategi pemasaran terkait bisnis yang mereka jalani, khususnya pada bauran pemasaran syariah. Terutama dilihat dari aspek produk, harga, tempat, promosi, janji, dan kesabaran untuk mempertahankan kepuasan pelanggan guna menjaga kelangsungan bisnis yang dijalankan. Selain itu, bauran pemasaran syariah yang tepat juga dapat memperluas pangsa pasar.
2. Kedai kopi *Yellow Black Coffee* harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan agar tingkat kepuasan pelanggan meningkat agar menjadikan pelanggan semakin loyal.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 10%, disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% agar hasil yang didapatkan lebih bagus.