

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Selesainya pembahasan skripsi yang berjudul **Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan pelanggan**, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh simultan dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya koefisien regresi signifikan atau variabel (X) yaitu variabel *Product (X1)*, *Price (X2)*, *Place (X3)*, *Promotion (X4)*, *Physical Evidence (X5)*, *Proccess (X6)* dan *People (X7)* secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan (Y).
2. Pengaruh parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel *Product (X1)* dengan nilai koefisien regresi dan nilai t hitung  $> t$  tabel maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)
3. Variabel *Price (X2)* dengan nilai koefisien regresi dan nilai t hitung  $> t$  table maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
4. Variabel *Place (X3)* dengan nilai koefisien regresi sebesar dan nilai t hitung  $> t$  tabel maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
5. *Promotion (X4)* dengan nilai koefisien regresi dan nilai t hitung  $> t$  tabel maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

6. Variabel *Physical Evidence* ( $X_5$ ) dengan nilai koefisien regresi se dan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).
7. Variabel *Proccess* ( $X_6$ ) dengan nilai koefisien regresi dan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ).
8. Variabel *People* ( $X_7$ ) dengan nilai koefisien regresi dan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel atau maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dengan
9. Variabel independen (variabel *Product*, *Price*, *Place*, *Promotion*, *Physical Evidence*, *Proccess* dan *People*) yang secara parsial memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) adalah **variabel *Physical Evidence* ( $X_5$ )**. Hal ini didasarkan dari nilai koefisien regresi yang paling besar nominalnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Pihak Perusahaan

Pihak perusahaan perlu meningkatkan *Physical Evidance* (Bukti Fisik) ( $X_5$ ), pengertian *Physical Evidance* adalah penyediaan perlengkapan perlengkapan lahan parkir yang luas dan desain luar ruangan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada para Pelanggan yang membeli makanan di N.W Resto, sehingga Pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak N.W Resto.

Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas yang tersedia, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan ruangan harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung. Kenyamanan dan kepuasan pelanggan terhadap kelengkapan fasilitas yang ada, dapat meningkatkan jumlah Pelanggan dan pendapatan di N.W Resto, begitu juga sebaliknya jika fasilitas yang disediakan tidak lengkap maka akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

## 2. Penelitian yang akan datang

- a. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

Melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lain yang belum dilakukan penelitian oleh penulis. Contohnya variabel – variabel lain seperti variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian akan semakin luas dan tidak terpacu oleh hasil penelitian sebelumnya.