

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pernyataan yang dibuat oleh peneliti tentang bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan, masing-masing variabel terdiri dari 3 pernyataan tentang produk, 3 tentang harga, 2 pernyataan tentang distribusi, 3 pernyataan tentang promosi, 3 pernyataan tentang pelayanan dan 5 pernyataan tentang kepuasan pelanggan dalam bentuk kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada 100 orang pelanggan Toko Kue Fang's Cake. Kemudian kuesioner ini dianalisis oleh peneliti berdasarkan jawaban yang telah di isi oleh responden.

Pada penelitian tentang bagaimana pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue Fang's Cake Palembang ini disimpulkan bahwa variabel produk, harga, distribusi dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue Fang's Cake. Sedangkan variabel promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue Fang's Cake.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya membahas bauran pemasaran mengenai variabel produk, harga, distribusi, promosi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan masih banyak lagi selain dari variabel-variabel tersebut diatas.

B. Saran

Untuk Toko Kue Fang's Cake penulis menyarankan untuk meningkatkan lagi kegiatan promosi atau memperluas promosi dengan memanfaatkan media informasi seperti televisi, radio maupun media cetak seperti surat kabar. Dikarenakan variabel ini belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue Fang's Cake Palembang.

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari variabel-variabel lain selain dari produk, harga, distribusi, promosi dan pelayanan yang dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue Fang's Cake Palembang.