

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap PT. Harsinta Istana Electronics, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F (simultan) diketahui bahwa terdapat bauran pemasaran yang terdiri atas *product, price, place, dan promotion* dan kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empati* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar.
2. Berdasarkan hasil uji F (simultan) diketahui bahwa bauran pemasaran yang terdiri atas *product, price, place, dan promotion* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar.
3. Berdasarkan hasil uji F (simultan) diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empati* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar.

4. Berdasarkan hasil uji t (parsial) diketahui bahwa *Product* merupakan variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar.
5. *Product* merupakan dimensi bauran pemasaran yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar.
6. *Reliability* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan adalah:

1. PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar sudah cukup baik dalam hal memberikan kepuasan kepada pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, diluar dari faktor bauran pemasaran dan kualitas pelayanan tidak diketahui. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan tetap harus ditingkatkan.
2. PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar sudah cukup baik dalam hal strategi bauran pemasaran yang diberikan, namun tetap harus ditingkatkan dengan lebih berfokus pada *Promotion*.

3. PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar sudah cukup baik dalam hal kualitas pelayanan, namun tetap harus ditingkatkan dengan memberikan rasa *Emphaty* yang tinggi untuk pelanggan.
4. PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar sudah cukup baik dalam hal strategi *Product*. Namun masih harus ditingkatkan dan tetap menjaga kualitas dari produk. Kemudian dalam hal strategi harga sudah cukup baik karena semakin ditingkatkan *Price* (harga) maka kepuasan pelanggan semakin menurun. Sehingga *Price* setidaknya diatur sedemikian mungkin agar kepuasan pelanggan tidak menurun. Begitu pula dengan *Emphaty*, perusahaan harus lebih empati secara tulus kepada pelanggan agar kepuasan pelanggan tetap tercapai.
5. PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar sudah cukup baik dalam hal *Product* dalam strategi bauran pemasaran, namun tetap menyesuaikan harga (*Price*) dengan produk yang dihasilkan.
6. PT. Harsinta Istana Electronics di Makassar sudah cukup baik dalam hal *Reliability* (Kehandalan), hal ini tetap harus dijaga terutama dalam melayani dengan cepat dan tepat waktu.