

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan landasan teori dan disertai dengan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel harga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel tempat tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Promosi tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang.
5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel orang tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang.
6. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Proses tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang.

7. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel bukti fisik tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang.

## **5.2 Implikasi Teoritis**

Implikasi teoritis dapat diambil dari penelitian skripsi ini memuat teori pendukung sebagai berikut:

- b. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang sehingga penelitian ini mendukung teori Kotler & Armstrong, (2016:47)
- c. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel harga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang, sehingga penelitian ini tidak mendukung teori Kotler & Armstrong, (2012)
- d. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel tempat tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang, Sehingga penelitian ini tidak mendukung teori Kotler dan Armstrong (2014).
- e. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Promosi tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang. Sehingga penelitian ini tidak mendukung teori Suryadi (2018).

- f. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel orang tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang. Sehingga penelitian ini tidak mendukung teori Kotler dan Keller (2016)
- g. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Proses tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang. Sehingga penelitian ini tidak mendukung teori Kotler dan Keller (2016:48).
- h. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel bukti fisik tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19 di Jhon's Hotel Kota Kupang. Sehingga penelitian ini tidak mendukung teori Kotler (2011).
- i. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Usulu Dwicahya Ichtiar, Tumbel L Altje (2019) dan Nadapdap Kristanty (2015) Marketing mix tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Double O karaoke kecuali harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian saya dengan hasil penelitian terdahulu membuktikan bahwa terdapat kesamaan pada hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara Marketing mix berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menurut teori Usulu Dwicahya Ichtiar, Tumbel L Altje (2019) dan Nadapdap Kristanty (2015)

### **5.3 Implikasi Terapan**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil yang diperoleh maka saran yang dapat menjadi bahan masukan yaitu:

- a. Berdasarkan hasil penelitian masing-masing indikator dari variabel Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Tempat ( $X_3$ ), Promosi ( $X_4$ ), Orang ( $X_5$ ), Proses ( $X_6$ ), dan Bukti fisik ( $X_7$ ) terdapat nilai yang terendah ada pada indikator lokasi Jhon's Hotel mudah dijangkau dan hanya perlu waktu 20 menit berkendara dari Bandara Eltari, indikator tersebut ada pada pernyataan pertama variabel Tempat ( $X_3$ ) adalah 88% termasuk dalam kategori terendah.
- b. Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih lanjut tentang variabel Tempat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian mengenai Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.