

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berikut ini sejalan dengan yang dilakukan peneliti mengenai Analisis *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider XL di Jakarta Utara. maka kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dengan bantuan analisis *Partial Least Square* yaitu:

- a. Tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel produk terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bisa ditarik kesimpulan bahwa produk terhadap kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Provider XL. Alasannya adalah karena dari segi kinerja produk, fitur produk, kesesuaian dengan spesifikasi, reliabilitas dan juga pelayanan masih belum mampu untuk membuat pelanggan merasakan puas terhadap produk dari Provider XL. Hal ini menjadikan bahwa produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Provider XL di Jakarta Utara.
- b. Pengaruh positif dan signifikan dari variabel harga terhadap kepuasan pelanggan Provider XL di Jakarta Utara. Kesimpulannya bahwa pelanggan tidak masalah dengan harga yang ditawarkan oleh XL. Harga yang diberikan membuat pelanggan puas sesuai dengan nominal yang mereka keluarkan untuk dapat menikmatinya dan juga harga yang dikeluarkan cukup mampu bersaing terhadap harga dipasaran dalam bidang jasa telekomunikasi. Hal tersebut menyebabkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Provider XL di Jakarta Utara.
- c. Tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel promosi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bisa ditarik kesimpulan bahwa promosi terhadap kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi pelanggan sama sekali. Alasannya adalah karena kurangnya konten yang menarik sehingga membuat pelanggan tidak begitu tau secara detail apa yang sedang dipromosikan oleh pihak XL, dan juga penawaran serta informasi yang diberikan pada saat promosi tidak begitu *up to date*. Hal ini

menyebabkan promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan provider XL di Jakarta Utara.

- d. Pengaruh posistf dan signifikan terhadap variabel distribusi terhadap kepuasan pelanggan Provider XL. Penelitian ini menarik kesimpulan bahwa pelanggan puas dengan distribusi yang diberikan oleh XL, karena dalam hal ini pelanggan dapat lebih mudah untuk mengetahui tempat, waktu dan juga informasi dari XL. Hal tersebut menyebabkan bahwa distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan provider XL di Jakarta Utara.
- e. Pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel orang terhadap kepuasan pelanggan Provider XL. Penelitian ini menarik kesimpulan bahwa karyawan XL dalam mampu memberikan kepuasan tersendiri untuk pelanggan, baik itu dari segi penampilan karyawan, pengetahuan karyawan tentang XL, dan juga keramahan karyawan. Hal tersebut menyebabkan variabel orang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Provider XL.
- f. Tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel proses terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bisa ditarik kesimpulan bahwa proses terhadap kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Alasannya adalah karena masih kurangnya pelayanan yang baik terhadap pelanggan, baik itu dari segi menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan, kemudahan dalam melakukan transaksi layanan dan juga ketelitian dalam menyelesaikan permasalahan demi adanya kepuasan dari pelanggan, dan juga dengan adanya pandemic saat ini membuat pelanggan masih belum cukup puas dengan variabel proses. Sehingga menjadikan proses tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- g. Tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Alasannya karena masih ada beberapa peralatan yang belum sesuai dengan keinginan pelanggan pada saat datang langsung ke tempat XL, dan juga dalam segi desain tempat masih ada beberapa yang tidak terlalu luas untuk pelanggan sehingga masih ada beberapa pelanggan yang menunggu diluar untuk dapat dilayani. Untuk

ciri khas karyawan pun belum begitu cukup, karena masih ada beberapa yang berbeda satu dengan yang lainnya. Sehingga menjadikan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Provider XL di Jakarta Utara.

## 5.2 Saran

Demikian penelitian ini, maka berdasarkan dari uraian pernyataan dari simpulan, maka penulis hendak memberikan saran yaitu:

### a. Bagi Perusahaan

- 1) Dalam variabel distribusi, harga dan juga orang sudah dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, akan tetapi hal tersebut harus lebih dikembangkan lagi agar dalam variabel ini pelanggan tetap merasakan puas dalam menggunakan provider XL. Dan juga diharuskan adanya inovasi terbaru agar pelanggan tetap merasakan kepuasan dan juga menjadikan pelanggan tersebut loyal terhadap provider XL.
- 2) Dalam variabel produk, promosi, proses dan juga bukti fisik untuk saat ini memang pelanggan belum merasakan kepuasan, maka dari itu XL diharuskan untuk selalu mendengarkan keluhan pelanggannya baik itu dari segi kualitas dalam produknya, promosi yang dilakukan harus jelas dan juga harus sesuai dengan produk yang ditawarkan, selain itu dari segi proses pun harus diperbaiki lagi yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dari awal pelanggan tersebut datang sampai akhir serta teliti dalam setiap menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan juga memberikan kemudahan saat pelanggan melakukan transaksi ditempat selain menggunakan bank sebaiknya bisa dilakukan dengan pembayaran online.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya dengan topic yang sama yaitu membahas mengenai Kepuasan Pelanggan. Peneliti berharap bahwa penelitian berikutnya dapat menemuka jawaban atas factor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, baik itu dengan menggunakan variabel yang sama atau dengan variabel – variabel yang lainnya yang tidak diteliti atau diuji pada penelitian ini.