BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggapan responden tentang Bauran Pemasaran Ritel di minimarket GS25 Universitas Youngsan adalah baik dan sangat baik. Sebagian besar pengunjung setuju dengan Bauran Pemasaran Ritel yang diberikan oleh minimarket GS25 Universitas Youngsan, Hal tersebut terlihat dari indikator yang telah diteliti diantaranya lokasi, barang dagangan, harga, promosi, pelayanan, dan suasana di minimarket.
2. Sebagian besar pengunjung setuju dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh minimarket GS25 Universitas Youngsan adalah baik. Akan tetapi dalam aspek daya tanggap dinilai tidak baik. Hal ini mengindikasikan bahwa daya tanggap yang diberikan belum dilaksanakan dengan baik oleh karyawan minimarket GS25 Universitas Youngsan.
3. Kepuasan pelanggan minimarket GS25 Universitas Youngsan adalah tinggi, dimana para pengunjung setuju dengan pernyataan tentang kepuasan pelanggan. Akan tetapi dalam aspek kualitas pelayanan dan harga dinilai masih cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan harga yang diberikan masih belum bisa memuaskan pelanggan.
4. Adanya pengaruh dari Bauran pemasaraan ritel terhadap kepuasan minimarket GS25 Universitas Youngsan secara parsial secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Bauran Pemasaran Ritel.

5. Adanya pengaruh dari Kualitas pelayanan terhadap kepuasan minimarket GS25 Universitas Youngsan secara parsial secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan.
6. Adanya pengaruh dari Bauran Pemasaran Ritel dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan minimarket GS25 Universitas Youngsan baik secara simultan maupun secara parsial secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Bauran Pemasaran Ritel dan Kualitas pelayanan dan juga dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain. Dalam identifikasi masalah yang ditulis sebelumnya, variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor kebutuhan mendesak yang dirasakan oleh pelanggan.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Bauran Pemasaran Ritel dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di minimarket GS25 Universitas Youngsan, maka penulis memberikan saran yang dapat digunakan oleh manajemen minimarket GS25 Universitas Youngsan sebagai berikut :

1) Bauran pemasaran ritel yang ada di minimarket GS25 Universitas Youngsan harus dilakukan dengan lebih baik lagi, untuk mempertahankan pengunjung, minimarket GS25 harus selalu menyediakan produk yang berkualitas, promosi yang baik misalkan dengan adanya diskon ketika adanya produk baru yang dijual. menyediakan tempat yang nyaman, bersih dan indah untuk dirasakan oleh pengunjung.

2) Kualitas pelayanan yang ada di minimarket GS25 harus dilakukan dengan lebih baik lagi, melihat pendapat pengunjung tentang daya tanggap karyawan yang kecil, karyawan minimarket GS25 harus mulai memperbaiki daya tanggapnya kepada pelanggan, salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang cepat sehingga pengunjung merasa diperhatikan dan tidak diacuhkan

3) Tingkat kepuasan pelanggan minimarket GS25 sudah tinggi, melihat banyak sekali orang-orang yang datang ke minimarket GS25 bukan untuk yang pertama. Tetapi untuk meningkatkan pendirian pelanggan terhadap minimarket lain, manajemen harus lebih bisa memanfaatkan dan meningkatkan terus menerus segala kemampuan perusahaan untuk memperbaiki Bauran pemasaran ritel dan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi.

4) Bauran pemasaran ritel telah menunjukan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, maka sebaiknya bagian manajemen tetap mempertahankan sistem pemasaran yang sudah ada. Akan tetapi tidak ada salahnya jika bagian manajemen minimarket GS25 dapat terus memperbaharui sistem pemasarannya untuk menjadi lebih baik lagi.

5) Kualitas pelayanan telah menunjukan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, tetapi untuk meningkatkan lagi pengaruhnya sebaiknya minimarket GS25 mau merubah daya tanggap yang dimiliki karyawan, misalkan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga mereka merasa dilayani dan diperhatikan dengan baik saat berkunjung ke minimarket GS25.

6) Sesuai dengan hasil penilitian yang sudah penulis teliti, bauran pemasaran ritel dan kualitas pelayanan telah menunjukan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan, tetapi untuk meningkatkan lagi kepuasan yang dirasakan pelanggan sebaiknya minimarket GS25 mau sedikit merubah harga yang ada sesuai dengan uang saku mahasiswa umumnya

dengan tujuan agar pelanggan (mahasiswa) dapat membeli produk yang mereka butuhkan tanpa merasa terpaksa dan tidak puas. Selain itu juga tujuan lainnya yaitu menarik minat membeli para calon pelanggan dan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tetap tanpa mengurangi identitas minimarket GS25, selain itu manajemen minimarket GS25 sebaiknya lebih memperhatikan kepuasan hati seorang konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan agar mereka merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan sehingga dapat memicu keinginan pelanggan secara emosional untuk kembali membeli di minimarket GS25, dengan harapan ketika pelanggan mendapat pengalaman yang memuaskan dari kunjungannya ke minimarket GS25, pelanggan tersebut akan menceritakan kepada rekan atau mahasiswa lain yang mengacu mereka untuk ikut mengunjungi minimarket GS25 Universitas Youngsan.