

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa strategi pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Maqna Gorontalo. Nilai pengaruhnya sebesar 62,2%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa para konsumen sangatlah selektif dalam menentukan apa saja yang harus mereka ambil untuk kenyamanan mereka baik berupa fasilitas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut, sehingga apabila strategi pemasaran jasa yang dilakukan oleh perusahaan semakin baik maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dari konsumen dalam menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya pembenahan mengenai strategi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Maqna termasuk mengenai orang (personil) pemberi layanan serta proses dari strategi pemasaran yang dilakukan. Aspek ini sangatlah penting sebab akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih baik.

2. Terkait dengan kepuasan konsumen, masih perlunya pembenahan terkait dengan Kepuasan Pelanggan Keseluruhan dan Dimensi Kepuasan Pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti faktor lain terkait dengan kepuasan konsumen, karena nilai koefisien determinasi hanya sebesar 62,2%. Kemudian dapat pula dengan merekonstruksi penilaian instrumen penelitian dengan penggunaan skala *Guttman*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. edisi ketujuh.* penerbit Alfabeta, Bandung.
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa.* Bandung. ALFABETA.
- Amaliani Sophia. 2006. *Jurnal-skripsi-pengaruh kualitas jasa-terhadap loyalitas konsumen-pada Hotel Panghegar Bandung. Universitas Widyatama Bandung.*
- Assauri, Sofjan. 1996. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi.* Edisi Ke1.
Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian kuantitatif, komunikasi, ekonomi dan kebijakan public.* Edisi ke satu. Penerbit Kencana, Bandung.
- Brigita Ingrid Noviana. *Jurnal-skripsi-pengaruh service marketing mix-terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Surabaya. Universitas Kristen Peta.*
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen.* Edisi 2. Semarang. CV. Indoprint
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Strategis, Teori dan Praktik. Edisi pertama.* Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*

- Ginting, Hartimbul Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran, Bandung: CV YRAMA WIDYA.*
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung. ALFABETA*
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Line. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas Jilid 1. US.ISBN: PT INDEKS.*
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktik, edisi pertama. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.*
- Lovelock, Wright, dan Christopher. 1999. *Service Marketing and Management. Prentice Hall International, Inc. New Jersey.*
- Noekent, Vitradebie. 2009. *Jurnal-skripsi-analisis pengaruh strategi pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit umum daerah-ungaran kabupaten semarang.*
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media.*
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.*
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, edisi ke-18. Penerbit Alfabeta, Bandung.*

- Sukotjo, Hendri, Radix. A. Sumanto. 2010. *Jurnal Skripsi- Analisa Marketing Mix-7P- terhadap keputusan pembelian produk klinik kecantikan teta-di Surabaya*. Vol 1. No 2 (2010) 216-228.
- Setowatiy, Berti. 2007. *Jurnal-Skripsi-Analisa Strategi Bauran Pemasaran-Pada Perusahaan Jasa. Universitas Diponegoro*.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra dan Dadi Indriyana. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi I)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Widyawaty, Nurul. 2006. *Jurnal Skripsi-Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa-Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiyah- Medan*. Vol 12. No 1 (2006) 74-96.
- Wahyu Andriyanto. 2007. *Jurnal-skripsi-respon konsumen-terhadap bauran pemasaran jasa pada Hotel PALM-Bondowoso. Universitas Jember*.