

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan strategi bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor PT. Telkom Gorontalo. Artinya, semakin tinggi peningkatan strategi bauran pemasaran dipenuhi oleh PT. Telkom Gorontalo, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan saat menerima layanan produk-produk Telkom Cabang Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dan dari simpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor PT. Telkom Cabang Gorontalo kiranya dapat merancang berbagai program peningkatan pemasaran bagi karyawan, kemudian secara sungguh-sungguh dan konsisten mengikutsertakan tenaga promosi dalam program studi lanjut ke tingkat professional dalam IT dan multimedia.
2. Para karyawan pada Kantor PT. Telkom Gorontalo, perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kompetensi secara profesional sesuai dengan kebutuhan Telkom Gorontalo..
3. Kepada para peneliti lainnya diharapkan untuk melakukan kajian dan penelitian mengenai faktor lain selain strategi bauran pemasaran yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah faktor kepemimpinan, motivasi, maupun kompensasi dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartono, Hendry, dkk. 2012. *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan Dengan Menetapkan Alumni Dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Sebagai Objek Penelitian*. Jurusan Manajemen. Universitas Bima Nusantara. Jakarta Barat. Jurnal (Online)
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler, dan Kaller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Tambajong, Geraldly, 2013. *Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado*.
- David, Fred R, 2011. *Strategic Management*, Buku 1. Edisi 12 Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kismono, Gugup, 2011. *Bisnis Pengantar*, Edisi Dua, BPFE UGM, Yogyakarta.

- Gummesson, E. 2000. *Qualitative Methods In Management Research*. Sage Publications, Thousand Oaks.
- Ballantyne, L. A. and C, Lambikin. 2000. *Lampyridae of Australia (Coleoptera: Lampyridae: Luciolinae: Luciolini)*. *Memoris Of The Queensland Museum* 46
- Johnson DW, Johnson RT. 1985. *Nutrition Education: A Model For Effectiveness, A synthesis of Research*. Journal Nutrition Education.
- Gronroos, C. 1994. *From marketing Mix to Relationship Marketing: Towards A Paradigm Shift in Marketing*. Australian Marketing Journal, Vol.2.
- Lewis . 2002. *Lesson Study: A Handbook Of Teacher-Led Instructional*. Philadelphia. PA: Research For Better Schools.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: making the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New York: The Free Press.
- Philip Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, PT Prenhallido, Jakarta
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta

- Hala, Tri Destiana, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Manunggu Kabupaten Boalemo*.
- Lupioyadi, Rambar, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed 1. Cet. 4. Yogyakarta.
- Haryanto, junison. 2005. “*Analisis Hubungan Antar Pertumbuhan Ekonomi dan Investasi Pemerintah di Kabupaten Musi Banyuwasin*”. *Kajian Ekonomi* Vol. 4 No.1 2005
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Akdon, Riduwan. 2007. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Arikanto. 2006. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta; Bumi Aksara

Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media
Komputindo

A.Sulaiman, Karyanto H. 2002. "*Corosion Cintrol and Monitoring*". Jakarta

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang:
Badan Penerbit UNDIP.

Ahmad, Muchtar Ramin. 2014. "*Atribut Produk dan Kelompok Reverensi dalam
Perspektif Pelanggan Kerajinan Lokal (Karawo)*".