

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai tingkat kepuasan konsumen pada konsumen *skin care* "X" di kota Bandung dapat ditarik kesimpulan:

1. Lebih banyak konsumen yang merasa puas daripada konsumen yang merasa tidak puas. Konsumen *skin care* "X" yang merasa puas sebanyak 50%, konsumen yang merasa tidak puas 43,3% dan konsumen yang merasa cukup puas 6,7%.
2. Dimensi *tangibility* merupakan dimensi yang paling banyak dirasakan tidak memuaskan oleh semua (100%) responden, terutama dalam hal material yang berkaitan dengan pelayanan.
3. Dimensi *reliability* merupakan dimensi yang dirasakan memuaskan oleh semua (100%) responden, terutama dalam hal kemampuan dalam memberi pelayanan segera.
4. Faktor dalam menilai *expected service* adalah *situasional factors*.
5. Faktor dalam menilai *perceived service* adalah *price*.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoretis

Saran teoretis yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah :

- Disarankan kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang kepuasan konsumen, untuk meneliti lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menilai *expected service* dan *perceived service*, salah satu caranya dengan menggunakan *open question* agar didapatkan hasil yang lebih jelas mengenai faktor yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.

5.2.2. Saran Praktis

Saran praktis yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah :

- *Skin Care* “X” ini disarankan untuk meningkatkan dan mempertahankan dimensi *reliability* yang merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling memuaskan serta memperbaiki dimensi *tangibility* yang merupakan dimensi kualitas pelayanan paling tidak memuaskan.