

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang dianalisis pada bab 4 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ching-Ching Fashion, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Ching-Ching Fashion adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, yang dimana Ching-Ching Fashion berusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya, atas saran dan kritik yang telah mereka sampaikan. Dengan demikian persaingan dengan perusahaan lain dapat diatasi, dan melalui program *STAR* dan program *IS3T* yang telah dilaksanakan ini dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi para konsumen. Dalam mendukung program layanan yang telah disediakan, Ching-Ching Fashion juga memberika kemudahan dalam akses pembayaran melalui penerimaan transaksi pembayaran melalui kartu kredit dan kartu debit.
2. Tujuan pelaksanaan kualitas pelayanan(Customer Service) yang dilakukan Ching-Ching Fashion adalah agar mampu menghadapi persaingan bisnis serupa dengan butik-butik lainnya, mempertahankan konsumen yang sudah ada, menciptakan kesetiaaan pelanggannya,menjalin hubungan yang baik dengan pelangganya.

3. Pemberian jasa pelayanan di Ching-Ching Fashion sudah baik dan dapat memuaskan konsumennya. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan dan penilaian konsumen yang terangkum dalam hasil kuesioner 50 orang responden. Sebagian besar responden memberikan tanggapan dan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Ching-Ching Fashion.
4. Pengaruh antara 2 variabel yaitu variabel X (Kualitas Pelayanan Pramuniaga) dan variabel Y (kepuasan pelanggan) merupakan hubungan yang berbanding lurus, yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pramuniaga maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan korelasi rank Spearman sebesar 0,60 menunjukkan bahwa hubungannya positif yang cukup kuat antara variabel X dan variabel Y.
5. Hasil perhitungan koefisien determinasi 36% menunjukkan peranan kualitas pelayanan pramuniaga yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan sisanya 64% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.
6. Dari hasil perhitungan uji signifikansi dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan derajat bebas $n - 2 = 48$, maka diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $t_{hitung} (5,1961) > t_{tabel} (1,6772)$, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan " Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pramuniaga terhadap kepuasan pelanggan Ching-Ching Fashion"

7. Dari hasil penelitian keseluruhan dapat disimpulkan juga bahwa sebagian besar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Ching-Ching Fashion khususnya melalui keberadaan Pramuniaganya.

5.2 Saran

Dengan adanya saran yang diberikan penulis diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi Ching-Ching Fashion dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan menerapkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh setelah menganalisa pengaruh kualitas pelayanan pramuniaga terhadap kepuasan pelanggan Ching-Ching Fashion adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan-pelayanan yang sudah diberikan perusahaan yang memuaskan pelanggan hendaknya tetap dipertahankan dan bagi pelayanan yang kurang memuaskan konsumen perlu ditingkatkan lagi baik kualitas maupun kuantitasnya. Sehubungan dengan kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan. Maka perusahaan harus lebih memperhatikan setiap pelayanan yang akan diberikan kepada konsumennya.
2. Perusahaan harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya melalui keberadaan dan kedekatan hubungan antara konsumen dengan pramuniaganya. Selain itu juga Ching-Ching Fashion juga perlu lebih

meningkatkan pengawasan terhadap kinerja pramuniaganya agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara lebih optimal.

3. Serta berusaha menangani masalah atau kendala yang ada secepat dan setepat mungkin yang kemudian segera diperbaiki masalah atau kendala yang ada tersebut . Dengan demikian akan dapat lebih menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan yang tinggi pada perusahaan.
4. Selain itu juga perusahaan perlu secara rutin melakukan survei untuk mengetahui posisi perusahaan dimata konsumen atau pelanggannya dibandingkan para pesaing-pesaingnya. Supaya menjadi acuan atau semangat untuk lebih baik lagi dalam melayani konsumennya. Perhatikan dan pertimbangkan juga masukan-masukan dari konsumen baik yang berupa saran atau kritik yang sifatnya membangun.
5. Selain memperhatikan kepuasan pelanggannya, Ching-Ching Fashion juga harus memperhatikan kepuasan karyawan atau Pramuniaganya. Sejauh pengamatan dari penulis kondisi kepuasan pramuniaga di Ching-Ching Fashion sudah cukup baik. Ching-Ching Fashion harus mampu mempertahankan hal ini dengan cara melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap faktor-faktor motivator seperti adanya bonus, pemberian kompensasi yang adil, serta pemberian penghargaan ataupun bila perlu dilakukan promosi jabatan.