

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab 4, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan toko dalam menerapkan pelayanan pelanggan ini mencakup pemberian informasi yang dapat memuaskan konsumen, adanya pemberian garansi apabila konsumen membeli produk bahan sofa dan mobil dalam jangka waktu tertentu dan ketersediaan produk, juga pemberian service untuk semua konsumen dan fasilitas-fasilitas pendukung agar konsumen merasa betah berada di toko tersebut.
2. Sikap konsumen terhadap customer service setelah proses pembelian di toko X sudah cukup baik ini terlihat dari sikap perilaku konsumen terhadap produk menunjukkan hasil yang baik atau positif.
3. Pengaruh customer service terhadap sikap konsumen setelah pembelian sebenarnya sudah cukup baik yang menunjukkan adanya pengaruh customer service terhadap sikap konsumen setelah pembelian. Dilihat dari tingkat loyalitas pelanggan, sebagian besar pelanggan toko X sudah berada dalam tingkat client, dimana dalam tingkat ini mereka melakukan pembelian (pemakaian ulang jasa) yang teratur. Hubungan dengan jenis pelanggan tingkat client ini sudah berlangsung dalam waktu yang lama, yang membuat mereka setia serta tidak terpengaruh toko lain

5.2 Saran

Dengan adanya saran yang diberikan pada toko X kiranya hal ini dapat bermanfaat bagi pihak toko dalam menerapkan pelayanan yang lebih baik.

Adapun saran-saran yang dapat diberikan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Perlu diadakannya pengawasan ulang terhadap produk sebelum di berikan kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahan pemberian produk. Perusahaan harus lebih memperhatikan keluhan dan saran dari konsumen (seperti peramalan stock barang) dengan meningkatkan kemampuan dari para karyawannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Sehingga diharapkan dapat lebih mengerti dan memahami pihak toko terhadap keinginan dan kebutuhan konsumennya.
2. Dari sikap konsumen yang menunjukkan hasil yang baik terhadap produk, maka toko sebaiknya lebih memperhatikan didalam melakukan penyetokkan barang yang memadai agar tidak terjadi kekecewaan dari konsumen ketika memilih suatu produk atau melakukan penyetokan barang baru lebih banyak daripada barang yang lama dan kurang diminati oleh konsumen sehingga dapat diharapkan perilaku konsumen terhadap produk lebih baik lagi dan terhadap customer service yang telah diberikan.
3. Toko X didalam melakukan customer service sudah cukup baik terlihat dari adanya pengaruh terhadap sikap konsumen setelah pembelian yang

menunjukkan sikap yang baik dari konsumen dan ada baiknya jika toko melakukan evaluasi terhadap customer service yang telah dilakukan selama ini dengan lebih memperhatikan konsumen. Agar dapat memberikan hasil yang baik bagi kedua belah pihak.