

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap peningkatan volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis cansee yaitu:

1. Gambaran umum mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan volume penjualan perusahaan bisnis Cansee dikategorikan baik. Gambaran tersebut dilihat dari nilai rata-rata tiap variabel yang menunjukkan kategori baik. Variabel kualitas pelayanan memiliki lima dimensi kategori baik, variabel kepuasan pelanggan memiliki tiga dimensi kategori baik dan variabel volume penjualan memiliki tiga dimensi kategori baik.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap volume penjualan perusahaan bisnis Cansee. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka volume penjualan pun akan meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun maka volume penjualan juga akan ikut menurun. kualitas pelayanan dapat ditingkatkan terutama pada dimensi yang relatif tinggi, yaitu jaminan dengan membuat pelanggan merasa lebih percaya terhadap jasa yang diberikan. Pelanggan dapat diberikan informasi yang jelas dan akurat terkait jasa, serta meningkatkan komunikasi dengan pelanggan untuk memastikan bahwa kekhawatiran atau pertanyaan mereka dijawab dengan memadai. Dengan demikian peningkatan dalam dimensi jaminan akan membantu menciptakan kepercayaan dan keyakinan yang lebih besar pada pelayanan yang disediakan oleh perusahaan bisnis Cansee, sehingga berdampak pada peningkatan minat pembelian pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan volume penjualan secara keseluruhan.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap volume penjualan perusahaan bisnis Cansee. Artinya apabila kepuasan pelanggan meningkat maka volume penjualan pun akan meningkat. Sebaliknya, apabila kepuasan pelanggan menurun maka volume penjualan juga akan ikut

menurun. kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan terutama pada dimensi yang relatif tinggi, yaitu kesediaan merekomendasikan dengan membuat pengalaman pelanggan yang sangat positif dan memuaskan akan mendorong pelanggan untuk dengan senang hati merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Hal ini diperoleh melalui pelayanan ramah, responsif, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan citra positif, dimensi kesediaan merekomendasikan akan mendorong rekomendasi positif yang berujung pada peningkatan volume penjualan perusahaan bisnis Cansee.

## **5.2 Implikasi**

Beberapa implikasi hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap volume penjualan, dan implikasinya terhadap volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan masih rendah sehingga dapat berimplikasi pada rendahnya volume penjualan tersebut. Jika kualitas pelayanan tidak diperbaiki dan ditingkatkan maka volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee akan rendah. Terdapat dimensi dari kualitas pelayanan yang perlu di tingkatkan yaitu dimensi kehandalan.
2. Kepuasan pelanggan masih rendah sehingga dapat berimplikasi pada rendahnya volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee. Jika kepuasan pelanggan tidak diperbaiki dan ditingkatkan maka volume penjualan pun akan rendah. Terdapat dimensi dari kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan yaitu minat berkunjung kembali.

## **5.3 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi yang dapat diajukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap peningkatan volume penjualan perusahaan bisnis Cansee yakni sebagai berikut:

1. Upaya untuk meningkatkan volume penjualan perusahaan bisnis Cansee harus terus ditingkatkan dengan cara meningkatkan mencapai target

Syifa Khalida, 2023

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

volume penjualan, mendapatkan laba, menunjang pertumbuhan perusahaan. Khususnya pada dimensi menunjang pertumbuhan perusahaan dengan banyaknya jasa yang terjual dan banyaknya omset yang di dapatkan.

2. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dimensi yang perlu lebih ditingkatkan adalah kehandalan, terutama terkait dengan indikator pelayanan sama tanpa kesalahan. Upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan melalui meningkatkan kompetensi, implementasi prosedur ketat, penggunaan teknologi canggih untuk pemantauan *real-time*, serta responsif terhadap umpan balik pelanggan. Peningkatan dimensi kehandalan ini akan membangun reputasi pelayanan, memperkuat kepercayaan pelanggan, dan berkontribusi pada pertumbuhan volume penjualan perusahaan bisnis Cansee.
3. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dimensi yang perlu lebih ditingkatkan adalah minat berkunjung kembali, terutama terkait dengan indikator tetap menjadi pelanggan. Upaya-upaya peningkatan kepuasan pelanggan tersebut dapat dilakukan melalui tindakan seperti menyediakan pengalaman yang menarik dan berkesan, pelayanan yang personal, serta peningkatan komunikasi dengan pelanggan. Selain itu, memberikan potongan harga atau program loyalitas kepada pelanggan setia juga dapat memotivasi mereka untuk kembali bertransaksi. Dengan pendekatan ini, peningkatan dalam dimensi minat berkunjung kembali akan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan akhirnya berdampak pada pertumbuhan volume penjualan perusahaan bisnis Cansee.