

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui beberapa hal mengenai kepuasan pelanggan Tas Sophie Martin :

1. Kepuasan pelanggan terhadap Tas Sophie Martin berada pada kategori tinggi (60,02 %)
2. Kepuasan pelanggan laki-laki terhadap Tas Sophie Martin berada pada kategori cukup (56,39 %)
3. Kepuasan pelanggan perempuan terhadap Tas Sophie Martin berada pada kategori tinggi (63,6 %)
4. Item yang sudah memenuhi kepuasan pelanggan berjumlah 22 item (2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 18, 19, 25, 27, 31, 33, 34, 35, 37, 41, 42, dan 43) dari 41 item.
5. Dimensi pelayanan yang sudah memenuhi kepuasan pelanggan yaitu kinerja (*performance*), kelengkapan (*features*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang dipersepsi (*perceived quality*). Dikatakan dimensi-dimensi tersebut memenuhi kepuasan pelanggan dikarenakan derajat kepuasan yang dimiliki oleh dimensi-dimensi tersebut melebihi 60 % atau cukup.
6. Dimensi pelayanan yang belum memenuhi kepuasan pelanggan yaitu kehandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampulayanan (*serviceability*). Dapat dikatakan

dimensi-dimensi ini belum memenuhi kepuasan pelanggan dikarenakan derajat kepuasan yang dimiliki oleh dimensi-dimensi tersebut kurang dari 60%.

7. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan, antara kepuasan pelanggan laki-laki dan perempuan.

## 5.2. REKOMENDASI

Setelah melihat hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap beberapa responden, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana “Kepuasan Pelanggan Tas Sophie Martin”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut merupakan rekomendasi dari hasil penelitian:

- a. Bagi pihak BC (Business Centre) Sophie Martin Cileungsi, Bogor
  - Peneliti merekomendasikan BC (*Business Centre*) untuk meningkatkan pelayanan bagi pelanggan yang datang dan membeli Tas Sophie Martin karena kepuasan yang dirasakan hampir mendekati cukup walaupun kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori tinggi (puas).
  - Peneliti merekomendasikan BC (*Business Centre*) untuk meningkatkan pelayanan terhadap Laki-laki dan pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), dan kemampulayanan (*serviceability*) dikarenakan itu semua hanya berada pada kategori cukup atau belum mencapai tingkatan tinggi (puas)..

- Peneliti merekomendasikan BC (*Business Centre*) agar memberikan pengetahuan mengenai produk-produk yang di tawarkan kepada para pegawai BC agar pegawai BC tersebut dapat melayani pelanggan yang datang semaksimal mungkin.
- Peneliti merekomendasikan BC (*Business Centre*) agar memberikan informasi tentang baik dan buruk produk secara keseluruhan sebelum pelanggan memutuskan membeli atau tidak. Memberikan informasi tentang produk ini agar memperkecil kemungkinan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

b. Peneliti Selanjutnya

- Peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan Landasan Teori ini jika belum terdapat Teori baru yang dapat mengukur “Kepuasan Pelanggan.”
- Peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya agar lebih menspesifikasikan sampel yang akan di pergunakan.
- Peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan alat ukur lebih baik.
- Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan rekomendasi yang diberikan diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan tas Sophie Martin terutama pelanggan dari BC (*Business Center*) Sophie Martin Cileungsi (Bogor).