

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan hal berikut ini :

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa foto Queen Photography. Dimana besarnya pengaruh secara parsial hanya 1,9 %.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa foto Queen Photography. Dimana besarnya pengaruh secara parsial adalah 13,3 %.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Testimoni Orang Lain terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa foto Queen Photography. Besarnya pengaruh secara parsial adalah 9,9 %.
4. Terdapat pengaruh secara simultan antara Harga, Kualitas Pelayanan, dan Testimoni orang lain terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 25,1%, hal ini membuktikan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Testimoni orang lain memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan sisanya 74,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan skripsi ini, maka untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan disarankan kepada owner Queen Photography adalah sebagai berikut :

1. Variabel Harga dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 1,9%, maka disarankan :
 - a. Menawarkan jasa paket foto dengan berbagai harga yang sesuai dengan jasa yang didapat agar dapat dijangkau oleh semua kalangan.
 - b. Memberikan harga yang sesuai dengan kualitas yang akan di dapat oleh pelanggan.
 - c. Mengatasi masalah persaingan dengan menawarkan harga jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
 - d. Membeikan harga yang sesuai dengan produk dan terjangkau.
2. Variabel Testimoni Orang Lain dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 9,9%, maka disarankan :
 - a. Memberikan informasi yang sesuai dengan fakta dan logis agar dapat membuat pelanggan tertarik.
 - b. Menyampaikan informasi yang sesuai dengan apa yang akan didapat sehingga dapat membuat pelanggan percaya.
 - c. Membangun kepercayaan pelanggan dapat membuat persepsi pelanggan menjadi baik dan berdampak pada kelangsungan usaha.

3. Variabel Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 13,3%, maka disarankan :
 - a. Karyawan/crew mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengutamakan kenyamanan pelanggan.
 - b. Memberikan informasi yang lengkap dan sesuai sehingga tidak terjadi kebinngungan pada pelanggan.
 - c. Mencari karyawan yang bisa diandalkan dalam berinteraksi dengan pelanggan.
 - d. Mampu memberikan pelayanan yang tanggap.
 - e. Melayani dengan tulus ketika sedang bekerja.
4. Bagi peneliti, selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan melibatkan variabel-variabel lain yang relevan yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

