

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, di pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepercayaan Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin, ini dibuktikan dengan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,355 > 1,992$) , dimana besarnya pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu 17,53% diperoleh dari nilai koefisien determinasi persial.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin, ini dibuktikan dengan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,914 > 1,992$) , dimana besarnya pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu 23,45% diperoleh dari nilai koefisien determinasi persial.
3. Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin, ini dibuktikan dengan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($0,508 < 1,992$) , dimana besarnya pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu 2,49% diperoleh dari nilai koefisien determinasi persial.
4. Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, ini dibuktikan dari uji ANOVA atau F-tes ternyata F hitung

19,491 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($19,491 > 2,72$) serta dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), dimana besarnya pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin yaitu sebesar 43,5% diperoleh dari perhitungan koefisien determinasi simultan, sedangkan sisanya 56,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan bab pembahasan dan kesimpulan bahwa kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin berada pada rata-rata cukup baik dengan Total Capaian Target (TCR) nya sebesar 71,86%, maka untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan tersebut maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan Kepercayaan Merek Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin dengan cara :
 - a. Meningkatkan lagi kepercayaan terhadap merek yang dikeluarkan guna sebagai wujud agar konsumen lebih mempercayai merek dari jilbab Rabbani ini.
 - b. Lebih meningkatkan lagi keamanan dari merek jilbab Rabbani guna untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan Toko Azerin Desa Pondok Beringin.
 - c. Menghadirkan kualitas merek yang bermutu guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap merek.

- d. Lebih menyakinkan lagi konsumen akan nilai merek yang dikeluarkan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin dengan cara:
 - a. Memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik lagi guna untuk meyakinkan kepercayaan konsumen terhadap Toko Azerin Desa Pondok Beringin.
 - b. Lebih meningkatkan lagi kehandalan dalam melayani konsumen guna untuk membuat konsumen puas atas pelayanan yang diberikan.
 - c. Lebih meningkatkan lagi ketanggapan dalam melayani konsumen dengan menyediakan pelayanan Secara cepat dan tepat, guna untuk menarik minat konsumen untuk membeli produk yang disediakan.
 - d. Menyediakan ruangan tunggu untuk konsumen , supaya konsumen merasa nyaman saat berbelanja.
 - e. Menjalin hubungan baik antara pemilik dan pelanggan guna untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin.
 3. Meningkatkan Promosi Jilbab Rabbani Toko Azerin Desa Pondok Beringin dengan cara :
 - a. Lebih meningkatkan lagi intraksi atau komunikasi dalam memperkenalkan produk Jilbab Rabbani kepada pembeli Secara tatap muka guna untuk membuat pembeli merasa tertarik atas produk yang ditawarkan.

- b. Meningkatkan promosi penjualan Jilbab Rabbani di media sosial guna untuk menarik pelanggan.
- c. Memunculkan upaya untuk memperkenalkan produk melalui media cetak seperti banner atau poster .
- d. Melakukan upaya komunikasi menyeluruh dengan masyarakat untuk memperkenalkan produk Jilbab Rabbani untuk mempengaruhi opini, keyakinan dan sikap konsumen terhadap toko Azerin Desa Pondok beringin.

