

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen rytedesign kota Bandung, maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan pada rytedesign Bandung berada dalam kategori baik. Seperti yang terlihat pada tabel rekapitulasi di setiap indikator, yang dimana terdapat 5 indikator. Dan indikator yang memiliki hasil persentase yang terendah adalah indikator tampilan fisik dan indikator daya tanggap. Indikator tampilan fisik (Tangible) diindikasikan karena pihak rytedesign tidak bisa menjamin suatu barang dekorasi berserta ornamen – ornamen pendukung tidak akan bertahan lama (awet) namun disaat tertentu konsumen menyatakan ada masalah pada barang – barang dekorasinya seperti ada lecet di barang tertentu seperti vas bunga dan bunga – bunga dekor sudah layu hingga lampu hias yang tidak menyala. Pihak rytedesign akan langsung mengganti dengan baru bila ada permasalahan pada barang – barang dekorasinya.
2. Kepuasan Konsumen pada rytedesign berada dalam kategori baik. Seperti pada hasil yang tertera pada tabel rekapitulasi di setiap indikator, dimana terdapat 3 indikator. Indikator Kesediaan Merekomendasi terindikasi karena beberapa dari para responden tidak pernah melakukan rekomendasi pada

orang lain serta beberapa konsumen tidak perlu merekomendasikan rytedesign karena mereka merasa tidak semua orang akan cocok dengan gaya dekor rytedesign yaitu table décor, yang dimana jenis dekorasi ini lebih berfokus pada dekorasi hiasan meja – meja yang biasanya digunakan untuk keperluan acara pernikahan.

3. Pada hasil hipotesis yang diuji oleh penulis menggunakan program SPSS 22 menunjukkan hasil yang menunjukkan pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen, maka dapat disimpulkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rytedesign kota Bandung.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Rytedesign, penulis mengemukakan beberapa saran yang bisa dijadikan untuk bahan pertimbangan yang meningkatkan konsumen serta kepuasan konsumen di rytedesign yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengumpulan jawaban yang telah dilakukan oleh penulis dengan melakukan penyebaran kuesioner pada konsumen Rytedesign mengenai kualitas layanan, dapat dilihat bahwa klasifikasinya berada di kategori yang berkualitas. Maka dari itu untuk Rytedesign harus mempertahankan kualitas dari layanan yang diberikan kepada konsumennya

dengan cara lebih mengembangkan lagi seluruh karyawan – karyawannya seperti melakukan pelatihan atau pengembangan karyawan.

2. Berdasarkan hasil penelitian pada kepuasan konsumen, dapat diketahui klasifikasinya berada pada kategori puas. Maka agar lebih baik lagi Rytedesign harus mampu meningkatkan kepuasan dari konsumennya dengan cara meningkatkan karya atau ide – ide karya dekorasi yang baru dan memperbarui barang atau ornamen dekorasi yang lebih bagus lagi.
3. Sebagai pelaku usaha menengah yang menjual jasa di dunia dekorasi, tentunya persaingan antar usaha dekorasi lain pun semakin ketat. Maka dari itu Rytedesign harus mengembangkan usahanya melalui pengembangan untuk karyawannya agar bisa meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen agar bisa meningkatkan kepuasan konsumennya. Dengan meningkatnya kepuasan konsumen maka akan menambah citra positif nama usaha serta menarik konsumen baru untuk melakukan dekorasi di Rytedesign. Selain melakukan pengembangan kepada seluruh karyawannya, pemanfaatan teknologi yang semakin pesat saat ini perkembangannya bisa digunakan dengan maksimal agar menjangkau calon konsumen baru yang dimana calon konsumen bisa lebih mengetahui informasi mengenai jasa dekorasi Rytedesign.