BAB V
KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Two Way Cake Claresta Karawang.
2. Kualitas Pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Two Way Cake Claresta Karawang.
3. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Two Way Cake Claresta Karawang.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Two Way Cake Claresta Karawang.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Two Way Cake Claresta Karawang.
6. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan TWO Way Cake Claresta Karawang.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan bagi PT. Sekar Ayu Sentosa. Adapun beberapa saran yang dikemukakan penulis adalah sebagai berikut:

http://digilib.mercubuana.ac.id/

1. Pihak PT. Sekar Ayu Sentosa perlu adanya upaya peningkatan kualitas produk yaitu berdasarkan penelitian ini dari dimensi yang kuat dan perlu diperhatikan adalah dimensi *Ethical Profiel & Image* yaitu adanya perbaikan dengan membuat TWC yang sebelumnya hanya memiliki effek terhadap wajah menjadi matte kulit wajah tidak terihat berminyak, perlu adanya tambahan effek glowing pada wajah dengan menambahkan kandungan " Mica " salah satu kandungan yang penting dalam komposisi bedak wajah agar menimbulkan effek berkilau pada TWC Claresta dengan tetap mempertahankan keamanan dan kesehatan pada kulit wajah.
2. Masih mengenai kualitas produk dari hasil penelitian dimensi *Reliability & Durability* memiliki nilai terendah yaitu mengenai kualitas kelembaban pada TWC claresta yang kandungan nya harus ditambahkan, segmen TWC dengan kelembaban lebih tinggi dikuhusus kan untuk menjawab kebutuhan pasar,khusus terhadap konsumen yang memiliki jenis kulit kering.
3. Dari segi kualitas pelayanan disarankan PT. Sekar Ayu Sentosa dapat melakukan perbaikan memalui pelayanan yang cepat khususnya dalam hal pengadaan produk jika ada permintaan dari konsumen. Sejauh ini sales hanya akan mengantarkan produk jika terdapat schedule pemasaran diwilayah konsumen saja. Sebaikknya ada devisi khusus untuk melayani pengiriman produk dengan cara melalui jasa pengiriman seperti jasa pengiriman Ojek Online atau Jasa Pengiriman

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

lainnya, sehingga pelanggan dapat lebih cepat menerima barang yang telah di pesan yang bertujuan untuk meningkatkan keputusan pembelian dari konsumen.

4. Sebagai tambahan perbaikan dari segi pelayanan dari hasil penelitian dimensi *Tangible* memiliki nilai terendah yaitu berbicara mengenai pelayanan dari segi komunikasi sales, disarankan PT. Sekar Ayu Sentosa membekali sales dengan training rutin mengenai komunikasi terhadap konsumen tidak hanya diawal perekrutan karyawan baru namun perlu dilakukan refresh per satu semester agar kualitas komunikasi dari sales terhadap konsumen dapat terus konsisten terjaga dengan baik sehingga informasi yang dibutuhkan konsumen dapat seluruhnya terjawab dengan memuaskan.
5. Berdasarkan penelitian ini mengacu uji korelasi antar dimensi terlihat nilai tertinggi dari dimensi keputusan pembelian yaitu keputusan cara pembayaran dimana mayoritas konsumen menggunakan cara bayar sistem tempo (Bulanan) dibanding dengan cash, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pembayaran dengan sistem tunai perlu perlahan dialihkan menggunakan non tunai atau transfer, maka dari itu perlu adanya Mesin Electronic Data Capture (EDC) portable, khusus dari kantor yang disiapkan untuk menampung transaksi pembayaran melalui transfer dalam rangka efisiensi waktu dan resiko kehilangan uang tunai.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

6. Saran berikutnya untuk PT. Sekar Ayu Sentosa dari variabel keputusan pembelian membuat program potongan harga atau bonus tambahan bagi konsumen yang 3 bulan berturut-turut membeli produk TWC claresta serta memberikan bonus tambahan berupa produk Clasresta lainnya bagi konsumen yang melalukan pembelian produk Claresta dengan nominal transaksi lebih dari Rp.300.000 untuk lebih meningkatkan jumlah penjualan.
7. Bagi Akademisi

   Secara keseluruhan, penelitian ini masih banyak keterbatasan, karenanya diperlukan suatu penelitian lanjutan untuk lebih mendapatkan gambaran yang lebih baik dari segi subtansi, metode maupun pelaksanaan. Faktor yang perlu diperhatikan lagi adalah bagaimana meningkatkan loyalitas para pelanggan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan loyalitas pelanggan menjadi variabel tambahan lagi untuk di teliti.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/