

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi Keinginan konsumen termasuk daya tahan produk, keandalan produk, kemudahan penggunaan, dan bebas dari cacat dan kerusakan, di antara atribut berharga lainnya, dapat memenuhi kepuasan pelanggan yang diinginkan.
2. Ketika memilih Untuk produk yang sudah ada, konsumen akan mengevaluasi harga dengan membandingkan beberapa standar harga sebagai acuan untuk transaksi pembelian, belum tentu. seperti: 1) Keterjangkauan harga, 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, 3) Daya saing harga, sehingga harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila mereka membeli suatu produk akan merasa puas.
3. Jika lokasi merupakan faktor paling penting dalam melakukan keputusan pembelian, karena lokasi merupakan faktor yang menentukan dalam kepuasan pelanggan seperti: 1) Akses, 2) Visibilitas, 3) Jarak, dan 4) Tempat parkir merasa nyaman, maka pelanggan akan merasa aman dalam berbelanja.
4. Jika kepuasan pelanggan itu terpenuhi dari segi atribut kualitas produk yang dijual, harga yang terjangkau, serta lokasi yang aman dan nyaman, maka kepuasan pelanggan akan meningkat

B. Saran

Sehingga saran yang dapat penulis ajukan untuk toko Dhelitha Gordin ialah:

1. Perspektif kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan untuk kualitas produk, yaitu kemampuan produk untuk memenuhi keinginan konsumen. Keinginan konsumen tersebut meliputi daya tahan produk, keandalan produk, kemudahan penggunaan, dan atribut berharga lainnya yang bebas dari cacat dan kerusakan. Dengan indikator: 1) bentuk, 2) fitur, 3) kualitas kinerja, 4) kesan kualitas, 5) daya tahan, 6) keandalan, 7) kemudahan perbaikan, 8) gaya, 9) hasil desain yang baik dan perlu ditingkatkan.

2. Prospek kepuasan pelanggan dapat meningkat, sehingga untuk memilih antara produk yang tersedia, konsumen tidak harus mengevaluasi harga, tetapi dengan membandingkan beberapa standar harga sebagai acuan dalam melakukan transaksi pembelian. Indikator yang diukur adalah: 1) Kewajaran harga, 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, 3) Daya saing harga dan 4) Kesesuaian harga dengan manfaat sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya dipertahankan.
3. Agar kepuasan pelanggan dapat meningkat maka lokasi salah satu yang paling penting dalam melakukan keputusan pembelian, karena lokasi merupakan faktor yang menentukan. Dengan indikator di antaranya: 1) Akses, 2) Visibilitas, 3) Jarak, dan 4) Tempat parkir sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya dievaluasi setiap saat.