

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Toko Perhiasan Nichole&Claire Jewellery maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Perhiasan Nichole&Claire Jewellery
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Perhiasan Nichole&Claire Jewellery
3. Harga produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Perhiasan Nichole&Claire Jewellery

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Toko Perhiasan Nichole&Claire Jewellery

Saran untuk Toko Perhiasan Nichole&Claire Jewellery berdasarkan nilai-nilai kualitas produk, kualitas layanan, dan harga adalah sebagai berikut:

- a. Toko Perhiasan Nichole&Claire Jewellery harus terus berfokus untuk menyediakan produk perhiasan berkualitas tinggi dengan material dan desain yang menarik. Harus tetap memastikan bahwa semua produk memenuhi





standar kualitas yang ketat, sehingga pelanggan merasa yakin dan puas dengan pembelian mereka serta menambahkan variasi produk yang lebih luas untuk memenuhi berbagai selera pelanggan. Meninjau kembali indikator kualitas produk yang dinilai kurang oleh konsumen yaitu durability, reliability dan aesthetics dengan memastikan setiap indikator ini diperhatikan dan dipenuhi dalam setiap produk yang ditawarkan.

- b. Meningkatkan pelatihan staf untuk meningkatkan kualitas layanan. Staf toko perhiasan Nichole&Claire Jewellery harus memiliki pengetahuan yang baik tentang produk, bersikap ramah, responsif terhadap pertanyaan pelanggan, dan mampu memberikan bantuan dengan profesional. Menciptakan pengalaman belanja yang personal dengan memahami kebutuhan dan selera individu pelanggan. Berikan saran yang tepat dan sesuai dengan preferensi mereka, serta pertimbangkan penawaran khusus untuk pelanggan setia.
- c. Memastikan harga yang ditawarkan jelas dan transparan, tanpa ada biaya tersembunyi. Memberikan penjelasan tentang nilai produk yang diinginkan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan yakin dengan keputusan pembelian mereka. Saat mengatur harga, selalu mempertimbangkan untuk menawarkan promosi khusus, diskon, atau program loyalitas untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Namun, pastikan promosi tetap realistis agar toko tidak mengorbankan kualitas produk atau layanan.
- d. Selalu berusaha untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan mengenai produk dan layanan. Tinjau saran-saran yang diberikan oleh pelanggan dan terapkan perbaikan jika diperlukan. Umpan balik dari pelanggan adalah kunci untuk terus meningkatkan kualitas dan kepuasan di toko.

### **C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya



- a. Melakukan studi kasus mendalam tentang kepuasan konsumen di toko perhiasan Nichole&Claire Jewellery atau toko perhiasan serupa. Penelitian ini dapat melibatkan wawancara dengan pelanggan, analisis data penjualan, dan pengamatan langsung untuk menggali secara mendalam tentang bagaimana kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berkontribusi pada kepuasan konsumen.
- b. Menganalisis sentimen pelanggan di media sosial terkait toko perhiasan. Misalnya, melihat apa yang dikatakan pelanggan tentang kualitas produk, layanan, dan harga di toko tersebut di platform seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Analisis sentimen ini dapat memberikan wawasan tentang persepsi pelanggan secara real-time.
- c. Melakukan studi perbandingan antara toko perhiasan yang berbeda untuk memahami bagaimana kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh pada kepuasan konsumen di berbagai lingkungan pasar. Studi ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang paling relevan dalam kepuasan pelanggan di berbagai konteks.
- d. Mengidentifikasi segmen pelanggan yang berbeda berdasarkan preferensi dan karakteristik mereka terhadap kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Dengan memahami preferensi pelanggan dalam segmen yang berbeda, toko perhiasan dapat mengoptimalkan strategi pemasaran dan penawaran untuk meningkatkan kepuasan konsumen di setiap segmen

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.