



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. SIMPULAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Bedasarkan hasil analisis pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian pada Bab I sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa citra merek tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku pascapembelian pelanggan Bianca *Printing*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan cenderung tidak mempertimbangkan citra merek saat membuat keputusan untuk kembali melakukan pembelian atau merekomendasikan layanan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pascapembelian. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bianca *Printing* ke pelanggan, maka semakin positif perilaku pascapembelian pelanggan. Namun Bianca *Printing* belum konsisten terhadap kualitas layanan yang diberikan ke pelanggannya.

B. SARAN

Bedasarkan kesimpulan dan hasil penelitian, maka ada beberapa saran bagi pihak Bianca *Printing* dan peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bianca *Printing*

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- a. Bianca Printing harus meningkatkan kualitas layanannya, mulai dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat dan pelanggan akan mengalami dan memberikan perilaku pascapembelian yang positif.
- b. Bianca Printing dapat melakukan pelatihan bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih konsisten dan profesional. Hal ini dapat membantu ketidak konsistenan layanan yang diberikan oleh Bianca *Printing*.
- c. Bianca Printing juga dapat melakukan survei rutin untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Dari hasil survey yang di dapatkan, hasil tersebut bisa menjadi panduan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan aspek layanan yang masih kurang baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain selain citra merek dan kualitas layanan untuk mengukur pengaruh terhadap perilaku pascapembelian, seperti pengaruh harga dan pengalaman pelanggan (*customer experience*) terhadap perilaku pascapembelian.
- b. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan metode kualitatif atau kombinasi. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat menggali lebih dalam alasan-alasan spesifik di balik penilaian pelanggan terhadap citra merek dan kualitas layanan.

C 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.