

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan, yaitu memberikan pengaruh sebesar 87,3 %.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan harus melakukan perbaikan secara terarah untuk meningkatkan jumlah pengunjung sekaligus memperbaiki pengalaman belanja pelanggan, perlu ditangani dengan menetapkan standar pelayanan yang jelas dan konsisten, misalnya melalui penyusunan SOP pelayanan, pemberian

arahan rutin kepada karyawan, serta penyediaan sarana penanganan keluhan pelanggan yang mudah diakses dan cepat ditindaklanjuti.

2. Pihak toko disarankan untuk melakukan komunikasi yang lebih proaktif kepada pelanggan mengenai jadwal renovasi, perubahan jam operasional, serta layanan yang masih dapat digunakan selama renovasi berlangsung. Strategi alternatif seperti pemesanan melalui sosial media hingga program promo khusus selama masa renovasi juga dapat diterapkan sebagai kompensasi untuk menjaga kenyamanan pelanggan dan mempertahankan tingkat kunjungan.
3. Pihak toko sebaiknya melakukan perbaikan fasilitas secara prioritas, mulai dari pembersihan menyeluruh, perawatan rutin, penggantian fasilitas yang sudah tidak layak, hingga penataan ulang layout agar toko tampak lebih rapi, nyaman, dan mudah diakses.
4. Pihak toko disarankan memberikan pelatihan layanan pelanggan secara berkala yang mencakup etika komunikasi, keramahan, kemampuan merespons kebutuhan pelanggan, serta cara menangani pertanyaan dan keluhan dengan tepat.
5. Pihak toko disarankan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan melalui layanan purna jual seperti menanyakan tingkat kepuasan setelah pembelian, memberikan tindak lanjut jika ada keluhan, serta menyediakan program loyalitas atau referral yang mendorong pelanggan untuk kembali berbelanja dan merekomendasikan toko kepada orang lain.