

BAB V

PENUTUP

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil analisis dan pembahasan telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai kepuasan pelanggan, keputusan pembelian, dan kualitas layanan pada PT. Carramica Kreasi Indonesia pasca pandemi *Covid 19*, serta pengujian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada keputusan pembelian PT Carramica Kreasi Indonesia, artinya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen yang dapat meningkatkan keputusan untuk membeli produk di PT. Carramica Kreasi Indonesia.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan PT Carramica Kreasi Indonesia, artinya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan ketika melakukan pembelian di PT Carramica Kreasi Indonesia.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian PT Carramica Kreasi Indonesia, artinya bahwa perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat mempengaruhi keputusan untuk membeli Carramica yang dimana hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan ketika melakukan pembelian dan dapat meningkatkan juga profit perusahaan.

V.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dan disusun sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun tentunya masih terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan untuk melakukan penelitian ini. Kekurangan dan keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Keterbatasan waktu mencari sampel yang sesuai ketentuan penelitian menjadi sebuah hambatan, sehingga hanya 111 responden yang digunakan untuk mewakili pelanggan yang berbelanja *online* di Carramica. Selain itu hasil penelitian hanya diambil dari data yang terkumpul pada kuesioner tersebut.
2. Pengambilan sampel diambil hanya melalui daring sehingga peneliti tidak mengetahui bias atau tidaknya pilihan jawaban dari responden.
3. Jumlah variabel yang dipakai di dalam penelitian ini masih terbatas karena hanya menggunakan kualitas pelayanan, keputusan pembelian, dan kepuasan pelanggan sehingga banyak factor lain yang masih bisa mempengaruhi pada penelitian ini.

V.3 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian yang telah disusun, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

1. PT. Carramica Kreasi Indonesia perlu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan karyawan kepada pelanggan online sehingga mampu meningkatkan keputusan pelanggan untuk membeli produk Carramica dan mampu juga untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan baik itu yang telah membeli produk maupun yang baru akan membeli produk. Berdasarkan hasil *outer loading* terendah agar Carramica dapat memberikan informasi bukti pengiriman otomatis melalui karyawannya kepada pelanggan sehingga pelanggan mengetahui produknya sudah terkirim dan hal ini sebagai salah satu bentuk kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Carramica.
2. PT. Carramica Kreasi Indonesia perlu untuk memberikan informasi di sosial media seperti *Instagram* mengenai *link marketplace* Carramica karena berdasarkan hasil *outer loading* terendah bahwa pelanggan masih merasa belum mudah untuk membeli Carramica menggunakan *marketplace* karena masih minimnya informasi mengenai *link marketplace* dan kurangnya informasi yang diberikan kepada karyawan bahwa pelanggan juga bisa memesan melalui *marketplace*.

3. PT. Carramica Kreasi Indonesia perlu menyusun kembali SOP karyawan khususnya mengenai kualitas pelayanan sehingga dapat meyakinkan pelanggan untuk memutuskan membeli produk Carramica dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti mengenai topik yang sama seperti penelitian ini, diharapkan untuk menambah variabel independen agar penelitian yang akan dilakukan dapat lebih bervariasi serta lebih menguatkan lagi mengenai kepuasan pelanggan.