

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan.
- c. Kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
- d. Kepuasan pelanggan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan. Kepuasan Pelanggan: Kualitas pelayanan pelanggan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Ini tercermin dalam seberapa baik bisnis merespons kebutuhan dan harapan pelanggan. dan Kepuasan pelanggan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas perusahaan.
- e. Citra perusahaan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh Positif Terhadap Citra Bisnis: Pelayanan pelanggan yang superior dapat

meningkatkan citra dan reputasi bisnis di mata pelanggan serta mendorong rekomendasi positif.

- f. Pentingnya Konsistensi: Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang baik adalah kunci. Pelanggan harus merasakan bahwa mereka diperlakukan dengan baik setiap kali berinteraksi dengan bisnis.
- g. Pengaruh Positif Terhadap Citra Bisnis: Pelayanan pelanggan yang superior dapat meningkatkan citra dan reputasi bisnis di mata pelanggan serta mendorong rekomendasi positif.
- h. Peran Komunikasi: Komunikasi yang jelas, terbuka, dan efektif antara pelanggan dan staf merupakan bagian penting dari pelayanan yang baik. Ini termasuk mendengarkan dengan baik serta memberikan solusi yang tepat.
- i. Manfaat Jangka Panjang: Investasi dalam kualitas pelayanan pelanggan tidak hanya membantu mempertahankan pelanggan tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan berkelanjutan.
- j. Peluang untuk Perbaikan: Evaluasi terus-menerus terhadap pengalaman pelanggan memberikan peluang untuk mengidentifikasi area-area perbaikan dan inovasi yang dapat meningkatkan pelayanan di masa depan.

4.2 SARAN

- a. **Training dan Pengembangan Karyawan:** Pastikan karyawan Anda dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik. Training dapat mencakup keterampilan komunikasi, pengetahuan produk, dan cara mengatasi keluhan pelanggan.
- b. **Fokus pada Kepuasan Pelanggan:** Jadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap interaksi. Ajarkan karyawan Anda untuk selalu mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan berusaha untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.
- c. **Personalisasi Pelayanan:** Berikan pengalaman yang personal dan unik kepada setiap pelanggan. Misalnya, dengan mengingat preferensi pelanggan dari kunjungan sebelumnya atau menawarkan saran yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.
- d. **Responsif terhadap Keluhan:** Berikan pelatihan kepada staf Anda tentang cara mengelola keluhan pelanggan dengan baik. Penting untuk merespons keluhan dengan cepat, mengakui kesalahan jika ada, dan menawarkan solusi yang memuaskan.
- e. **Kualitas Produk yang Konsisten:** Pastikan bahwa kualitas kue ultah atau produk lainnya konsisten dari waktu ke waktu. Pelanggan harus bisa mengandalkan bahwa produk yang mereka beli akan selalu memenuhi standar yang tinggi.
- f. **Ketersediaan Informasi yang Jelas:** Pastikan informasi tentang produk, harga, kebijakan pemesanan, dan waktu pengiriman tersedia dengan jelas dan mudah diakses baik di toko fisik maupun secara online.

- g. Menggunakan Teknologi dengan Bijak: Manfaatkan teknologi untuk memperbaiki pengalaman pelanggan, misalnya dengan sistem pemesanan online yang mudah digunakan atau pemberitahuan status pesanan secara otomatis.
- h. Menghargai Umpan Balik Pelanggan: Aktif meminta umpan balik dari pelanggan dan menggunakannya untuk memperbaiki layanan Anda. Ini bisa dilakukan melalui survei, ulasan online, atau bahkan interaksi langsung setelah pembelian.
- i. Budaya Pelayanan yang Positif: Budayakan lingkungan di mana pelayanan pelanggan dihargai dan dijunjung tinggi oleh semua anggota tim. Ini menciptakan atmosfer yang menyenangkan bagi pelanggan dan karyawan.
- j. Komitmen untuk Peningkatan Berkelanjutan: Selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan secara terus-menerus. Jadikan ini sebagai bagian dari budaya perusahaan Anda untuk mencapai keunggulan dalam pelayanan.