

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil analisis dan pembahasan menghasilkan kesimpulan yaitu:

1. Variabel bebas, yaitu daya tarik iklan ( $X_1$ ), kompetensi tenaga penjualan ( $X_2$ ) dan nilai pelanggan ( $X_3$ ) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan ( $y$ ).
2. Variabel bebas yaitu daya tarik iklan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan ( $y$ ), tetapi justru kompetensi tenaga penjualan ( $X_2$ ) yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan ( $y$ ).
3. Pelanggan dan customer yang melakukan pembelian di *Sophie Martin Business Centre* (BC) Kho Pwee Bing dan menyatakan bahwa dirinya merasa cukup puas terhadap produk yang dibeli, serta pelayanan yang didapat. Maka secara tidak langsung pelanggan dan customer akan melakukan pembelian ulang yaitu akan datang kembali untuk berbelanja. Serta dengan senang hati akan merekomendasikan kepada orang lain bahwa *Sophie Martin Business Centre* (BC) Kho Pwee Bing telah memberikan pelayanan yang baik.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian penulis, adaapun saran yang diberikan kepada *Business Centre* Kho Pwee Bing yaitu :

1. Ketiga variabel bebas yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka *Business Centre* (BC) Kho Pwee Bing dapat menyusun strategi

pemasarannya untuk meningkatkan pelayanan dan secara tidak langsung juga akan meningkatkan omzet penjualan.

2. Kompetensi tenaga penjualan yang paling dominan hubungannya terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, dalam hal ini *Business Centre* (BC) Kho Pwee Bing dapat mengetahui bahwa sebagian besar pengaruh puasnya seorang pelanggan yaitu dari segi produk dan pelayanan. Sehingga *Business Centre* (BC) dapat meningkatkan pelayanan melalui pengarahan pegawai dengan melakukan Training atau pelatihan-pelatihan bagaimana melayani pelanggan dengan baik.
3. Adanya respon timbal balik antara pelanggan dan customer terhadap *Business Centre* maka *Business Centre* dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, karena lebih sulit mempertahankan pelanggan dari pada mencari pelanggan yang baru.