

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### *5.1 Kesimpulan*

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka ditarik kesimpulan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Hasil analisis karakteristik atau katagori responden dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (69%).
  - b. Mayoritas responden berusia 17-24 tahun (62%).
  - c. Mayoritas responden berdomisili di Bandung (41%).
  - d. Mayoritas responden bekerja sebagai karyawan (58%),
  - e. Mayoritas responden memiliki tingkat pendapatan Rp4.500.001,- s/d Rp6.000.000,- (26%);
  - f. Mayoritas responden memiliki status pernikahan belum menikah (56%);
  - g. Mayoritas responden memiliki jumlah anggota keluarga dalam satu rumah sebanyak 2 orang (41%);
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja @healthypretea yaitu sebesar 100% berarti kualitas layanan dari @healthypretea yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan pelayanan telah memuaskan konsumen.
3. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan merupakan atribut yang terletak pada kuadran I diagram kartesius IPA, dengan urutan prioritas perbaikan yaitu: admin cepat tanggap dalam melayani konsumen; @healthypretea menyediakan garansi produk; konten informasi yang disediakan di media sosial relevan, sangat membantu, dan selalu terupdate; besaran (netto) produk yang ditawarkan beragam; harga produk kompetitif; kepentingan layanan pelanggan (costumer services) setelah pembelian (komplain kecacatan produk atau testimoni).

## 5.2 *Saran*

Hasil penerapan metode penelitian oleh penulis masih memiliki banyak kekurangan sehingga informasi yang dikeluarkan kurang optimal. Untuk itu, diperlukan juga saran-saran untuk dijadikan pertimbangan dalam melakukan pengembangan, antara lain:

### 5.2.1 Saran untuk penelitian selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- a. Dilakukan pengukuran kepuasan konsumen setelah prioritas atribut diperbaiki. Selain itu, pihak @healthypretea sebaiknya melakukan survei mengenai kepuasan pelanggan secara berkala.
- b. Dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan karakteristik atau kategori responden terhadap kepuasan konsumen @healthypretea.

### 5.2.2 Saran untuk pihak @healthypretea

- a. Memberikan promosi diskon dan disebarakan melalui media sosial.
- b. Memberikan diskon bagi konsumen yang membeli produk dalam jumlah besar.
- c. Memberikan informasi mendetail mengenai jadwal pengantaran produk dan selalu berusaha tepat waktu sesuai permintaan konsumen.
- d. Mengupdate informasi pada semua *platform* mengenai pilihan produk yang tersedia, informasi harga, promosi dan diskon secara berkala.
- e. Menerapkan lebih banyak poin-poin strategi bisnis; *after sales services* dalam bisnis *onlinenya* karena memiliki dampak yang positif untuk bisnis.