

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil dari penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh Service Recovery terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian untuk meningkatkan keputusan refill cartridge di PT. Veneta Indonesia outlet Cibinong.
2. Hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh Brand Image terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian untuk meningkatkan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa refill cartridge di PT. Veneta Indonesia outlet Cibinong.
3. Hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh Service Recovery dan Brand Image terhadap kepuasan konsumen PT. Veneta Indonesia outlet Cibinong.

B. Saran

Saran untuk PT. Veneta Indonesia Outlet Cibinong yaitu pertimbangan utama konsumen dalam membeli sesuatu adalah kualitas produk, dan kelemahan produk, seperti salah satunya hasil test print yang kurang bagus atau terdapat bintik, maka perlu di perbaiki dalam hal kualitas spare part untuk produk yang akan di pasarkan. Petugas juga

harus cepat dalam menghadapi masalah teknis, sehingga konsumen akan tetap merasa aman melakukan refill cartridge di Veneta System, karena Veneta System merupakan Brand yang mudah diingat.

Jadi, poin utama dalam cara meyakinkan konsumen yaitu perlunya memperbaiki kualitas produk, sehingga ketika mendapatkan kritik dari konsumen, jangan segan untuk berinvestasi pada bagian riset dan pengembangan produk. Tidak ada cara meyakinkan konsumen yang lebih baik dari pada menciptakan produk yang berkualitas.

Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengidentifikasi variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.