

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab - bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan pada warga RW 02 Kelurahan Bojong Sari Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi. Hubungan antara variabel kepercayaan dengan kepuasan pelanggan memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 49,76 + 0,52 X$ yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan (X) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,52 skor pada konstanta 49,76

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kepercayaan sebesar 25,85% dan sisanya sebesar 74,15% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti layanan purna jual, kualitas produk dan lainnya.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan pada warga RW 02 Kelurahan Bojong Sari Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi. Hal ini membuktikan

bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan *smartphone blackberry* dipengaruhi oleh kepercayaan. Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa kepercayaan melalui indikator keyakinan mempunyai skor dominan paling tinggi sebesar 51,29%, sedangkan indikator kebutuhan mempunyai skor dominan terendah sebesar 48,71%.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam menghadapi kepuasan pelanggan adalah:

1. Sebaiknya perusahaan merencanakan pelayanan pruna jual yang matang dan baik untuk pelanggan.
2. Perusahaan sebaiknya memperhatikan kualitas produk seperti daya tahan terhadap bantingan dan touchscreen.
3. Sebaiknya *blackberry* memperhatikan jangkauan jaringan *smartphone blackberry*