

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 25–30 tahun dan didominasi oleh pegawai swasta.
2. Keputusan registrasi member adalah proses pengambilan keputusan oleh pelanggan mulai dari pengenalan kebutuhan untuk menjadi anggota member sampai pada perilaku pelanggan setelah menjadi anggota member. Kurangnya informasi tentang program member baik karena karyawan kurang proaktif memperkenalkan program member maupun pelanggan yang aktif mencari informasi tentang program member sehingga sebagian besar responden belum menjadi anggota member. Alasan lain diantaranya karena pelanggan merasa keberatan membayar deposit dan biaya registrasi member.
3. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Hal ini dibuktikan dengan pelanggan yang cukup puas dengan hasil cucian dari tingkat kebersihan cucian, penggunaan peralatan dan fasilitas yang diberikan perusahaan. Namun hal yang perlu diperhatikan adalah waktu

penyelesaian cucian yang kurang tepat. Loyalitas pelanggan adalah sikap yang mendukung secara lebih kepada sebuah merek yang telah dibandingkan dengan beberapa alternatif yang lain dan berlangganan ulang. Pelanggan cukup loyal menggunakan jasa cuci di *Simply Fresh Laundry Outlet* 205 Blitar dengan melakukan transaksi berulang, tidak niat pindah dan merekomendasikan kepada pihak lain serta membicarakan hal positif tentang *Simply Fresh Laundry Outlet* 205 Blitar.

B. Saran

Saran dalam penelitian ini diantaranya:

1. Saran untuk keputusan registrasi member antara lain :
 - a. Meningkatkan sikap proaktif karyawan untuk memperkenalkan program member kepada pelanggan baru.
 - b. Mengadakan *door prize* untuk menarik minat pelanggan atau menambah pelanggan baru.
 - c. Memberi *reward* kepada pelanggan dengan syarat dan ketentuan tertentu secara otomatis dan gratis biaya registrasi menjadi anggota member baru, misalnya diukur dari tingkat keseringan transaksi atau dengan kuota transaksi yang telah ditentukan perusahaan.

2. Saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain :
 - a. Memperhatikan kebersihan cucian dan ketepatan waktu penyelesaian cucian baik layanan cucian regular maupun layanan cuci kilat.
 - b. Lebih cermat dan teliti dalam mengerjakan cucian guna memperkecil kemungkinan baju rusak atau tertukar.