

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang penulis lakukan pada BAB sebelumnya, penulis dapat simpulkan sebagai berikut:

1. *Brand Image* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Vcoofficial.id, dibuktikan dengan $t_{hitung} -5,533 < t_{tabel} 1,989$. Sehingga hipotesis diterima.
2. *Customer Experience* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Vcoofficial.id, dibuktikan dengan $t_{hitung} 13,712 > t_{tabel} 1,989$. Sehingga hipotesis diterima.
3. *Brand Image* dan *Customer Experience* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan konsumen di Vcoofficial.id, dibuktikan dengan $f_{hitung} 108,794 > f_{tabel} 3,09$. Sehingga hipotesis diterima. Variabel *Brand Image* dan *Customer Experience* memberikan kontribusi sebesar 70,1% terhadap kepuasan pelanggan konsumen di Vcoofficial.id dan sisanya 29,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Nilai koefisien berada pada kriteria kuat karena berada pada koefisien korelasi 0,60-0,799.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai variabel *brand image* dan *customer experience* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Talang padang konsumen di Vcoofficial.id. Maka ada beberapa saran yang dapat diajukan peneliti, saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian item yang mendapatkan nilai terbesar pada variabel *brand image* (X1) adalah pernyataan 18.
 - a. Butir pernyataan 18 “18. Saya sangat antusias apabila Vcoofficial.id meluncurkan produk-produk terbaru”. Berdasarkan pernyataan kuisioner diatas pelanggan menilai vcoofficial.id tidak memiliki inovasi terhadap produk-produk yang ada di vcoofficial.id. dengan hal ini Vcoofficial.id harus selalu update dan berinovasi tentang desain atau produk apa yang saat ini banyak diminati oleh pelanggan Vcoofficial.id.
2. Berdasarkan hasil penelitian item yang mendapatkan nilai terkecil pada variabel *costumer experience* (X2) adalah pernyataan 14
 - a. Butir pernyataan 14 “Saya sering memberikan umpan balik atau saran kepada store Vcoofficial.id”. melalui customer experience, vcoofficial.id harus selalu mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan, serta menerima umpan balik seperti saran dan masukan dari pelanggan kepada vcoofficial.id. Sebab, hal ini bisa menjadi pandangan yang positif kedepannya untuk vcoofficial.id.

3. Berdasarkan hasil penelitian item yang mendapatkan nilai terkecil pada variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah pernyataan 2
- a. Butir pernyataan 2 “Saya tidak keberatan membayar lebih untuk membeli produk Vcoofficial.id yang saya percayai kualitas nya”. Vcoofficial.id harus mampu menjaga kredibilitas perusahaan dan selalu meningkatkan kualitas produk nya. Sebab apabila vcoofficial.id selalu konsisten menjalankan hal diatas maka pelanggan tidak segan untuk membeli ulang kembali produk dari vcoofficial.id bahkan mereka rela untuk membayar lebih terhadap produk vcoofficial.id yang di sediakan.