

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh *Personal selling* dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Albaik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Personal selling* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Albaik
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Albaik
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Personal selling* dan *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Albaik

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Variabel *Personal selling* pernyataan terendah sebesar 3,80 dalam kategori Baik meliputi “Perusahaan selalu memenuhi janji yang diberikan terkait layanan dan produk.”, pernyataan ini menandakan Pelanggan Albaik merasa *Personal selling* sudah mereka terima dengan baik, namun perusahaan harus tetap memperhatikan *Personal selling* yang diberikan sesuai dengan Kepuasan Pelanggan

2. Variabel *Customer Experience*, "Pernyataan dengan skor terendah, yaitu 3,78 dalam kategori 'Baik', terdapat pada aspek 'Produk dan layanan yang ditawarkan disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi saya.' Hal ini menunjukkan bahwa Albaik masih perlu meningkatkan kemampuannya dalam menyesuaikan produk dan layanan dengan kebutuhan pelanggan guna meningkatkan kepuasan mereka."
3. Variabel Kepuasan Pelanggan, pernyataan terendah sebesar 3,70 dalam kategori Baik meliputi "Saya merasa perusahaan memberikan perhatian yang cukup terhadap umpan balik yang diberikan dalam survei reputasi" dapat menunjukkan bahwa meskipun pelanggan telah memberikan umpan balik secara aktif, mereka masih merasa bahwa perusahaan belum sepenuhnya menindaklanjuti atau merespons masukan tersebut dengan optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam pengelolaan umpan balik pelanggan agar mereka merasa lebih dihargai dan didengar.