

## BAB V

### SIMPULAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dipaparkan peneliti berkaitan dengan pengembangan usaha jasa fotocopy dalam menaikkan pendapatan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. CV Grafika memiliki sembilan elemen business yang terdiri dari 1) customer segmentations yang berasal dari Pelajar, Tenaga pendidik, dan masyarakat berbagai kalangan 2) value propositions adalah menyediakan hasil cetakan yang berkualitas, mudah diakses serta cepat dengan harga yang terjangkau 3) channels menggunakan aplikasi whatsapp, 4) customer relationships menjalin komunikasi dengan baik ketika pemesanan maupun pasca pemesanan ,5) revenue streams modal awal pribadi, pendapatan penjualan alat tulis kantor, pendapatan jasa desain dan cetak 6) key resources terletak pada lokasi strategis dan karyawan yang ahli dibidangnya 7) key activities yang dilakukan adalah mempertahankan cetakan, melayani konsumen dengan ramah, cepat dan memuaskan serta melakukan promosi 8) key partnerships bekerjasama toko peralatan dan perlengkapan serta bahan baku cetak 9) cost structures yang dikeluarkan perusahaan terdiri dari gaji karyawan dan operasional kantor Terdapat sembilan program perbaikan yang telah disiapkan, antara lain 1) customer segmentations yang berasal dari menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan 2) value propositions adalah membuat desain baru secara teratur 3) channels membuat website 4) customer relationships pemesanan secara online serta menerima kritik dan saran 5) revenue streams didapat dari penjualan dari barang yang sudah tidak terpakai 6) key resources pembinaan karyawan satu sampai dua kali sebulan 7) key activities yang dilakukan adalah melibatkan konsumen dalam pembuatan desain, melayani secara personal 8) key partnerships bekerjasama dengan service peralatan 9) cost structures merubah biaya permanen menjadi biaya variabel

- b. Inovasi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Ini berarti semakin meningkat inovasi kualitas layanan, maka semakin meningkat pula kualitas layanan. Oleh karena itu perbaikan pada layanan yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan perubahan keinginan pelanggan dan disertai dengan peningkatan penggunaan teknologi yang baru akan meningkatkan kualitas layanan. CV Grafika dapat menerapkan Inovasi yang mengacu dalam sumber daya, Inovasi mengacu dalam penawaran, serta Inovasi mengacu dalam pelanggan.
- c. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi kualitas layanan dan model bisnis pada CV Grafika memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen CV Grafika. Hal ini berarti jika inovasi kualitas layanan dan model bisnis CV Grafika ditingkatkan maka kepuasan konsumen CV Grafika juga akan meningkat. meski demikian Kualitas layanan pada CV Grafika cukup namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan seperti kemampuan karyawan dalam menangani pelanggan

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah didapatkan berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran yang ditinjau bermanfaat dan bisa dipertimbangkan supaya bisa menaikkan keputusan pembelian pada pihak-pihak berikut, diantaranya :

### **a) Bagi pemilik CV Grafika**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemahaman mengenai inovasi pelayanan dan diharapkan CV Grafika dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang dimaksud yakni bisa merealisasikan keluhan yang dirasakan pelanggan dengan baik, tanggap dalam membantu pelanggan dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan tersebut adalah suatu hal yang penting, sebagai akibatnya kemudian akan berdampak positif terhadap CV Grafika.

### **b) Bagi Peneliti**

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain supaya dapat membuat gambaran yang luas lagi dan mampu lebih fokus buat melakukan observasi dengan efektif dan efisien. Diharapkan kedepannya jua peneliti bisa menciptakan peneliti terkini serta mempertajam wawasan supaya para pembaca tidak bosan dan bisa memberi kritik serta saran supaya peneliti bisa mengevaluasi diri menggunakan menekankan intropeksi tentang penelitian-penelitian sebelumnya supaya mampu membentuk penelitian modern yg belum pernah dibuat.