

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa desain visual memainkan peran penting dalam membentuk kepercayaan sekaligus kepuasan konsumen terhadap jasa desain visual BeeVector. Desain yang menarik, konsisten, dan sesuai dengan ekspektasi konsumen mampu meningkatkan persepsi positif terhadap kompetensi dan kredibilitas penyedia jasa, sekaligus memberikan rasa puas terhadap hasil akhir yang diterima. Di sisi lain, pengalaman interaksi digital, seperti komunikasi melalui WhatsApp, Instagram, dan website, terbukti hanya berpengaruh terhadap pembentukan kepercayaan, namun tidak cukup kuat untuk memengaruhi kepuasan konsumen secara langsung.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun konsumen merasa percaya karena kemudahan dan kejelasan interaksi, kepuasan mereka tetap bergantung pada kualitas hasil desain. Selain itu, kepercayaan tidak mampu memediasi hubungan antara interaksi digital dan kepuasan, namun berperan sebagai mediator dalam hubungan antara desain visual dan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang dibangun melalui desain visual dapat mendukung terbentuknya kepuasan, tetapi tidak menjamin sepenuhnya jika hasil desain tidak sesuai harapan.

5.2 Saran

1. Meningkatkan Kualitas Desain Visual Secara Konsisten: Mengingat desain visual terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan konsumen, BeeVector perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas desain yang ditawarkan. Hal ini dapat dilakukan dengan memahami tren desain terbaru, memperhatikan estetika, serta melakukan pendekatan personalisasi agar desain sesuai dengan karakter dan kebutuhan masing-masing klien.
2. Mengelola Ekspektasi Konsumen sejak Awal: Untuk meminimalkan ketidakpuasan akibat hasil desain yang tidak sesuai harapan, penting bagi BeeVector untuk memperjelas ruang lingkup layanan, batas revisi, dan tahapan proses kerja di awal komunikasi. Hal ini dapat membantu membentuk ekspektasi yang realistis dari pihak konsumen, sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap profesionalisme BeeVector.
3. Optimalkan Interaksi Digital untuk Meningkatkan Nilai Tambah: Meskipun pengalaman interaksi digital tidak secara langsung memengaruhi kepuasan, aspek ini tetap berperan dalam membangun kepercayaan. Oleh karena itu, BeeVector disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan respon, keterbukaan informasi, dan kejelasan dalam komunikasi di kanal digital seperti WhatsApp, Instagram, dan website. Menambahkan fitur seperti *auto-reply*, portofolio interaktif, atau FAQ di website dapat menjadi nilai tambah..

4. Membangun Loyalitas melalui Pengalaman Pelanggan: Meskipun kepercayaan telah terbentuk, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan saja belum cukup untuk menjamin kepuasan. Maka dari itu, BeeVector dapat mengembangkan program *customer feedback* untuk menilai kualitas desain dari sudut pandang klien serta menyediakan layanan purna jual seperti revisi minor tambahan atau diskon untuk pemesanan ulang, agar loyalitas dan kepuasan konsumen tetap terjaga.
5. Melakukan Evaluasi Berkala terhadap Persepsi Konsumen: Mengingat dinamika kebutuhan dan preferensi konsumen terus berkembang, BeeVector disarankan untuk secara rutin melakukan survei atau evaluasi kepuasan pelanggan guna mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi kualitas desain maupun pelayanan digital.