

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Kualitas Pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 14,442 dengan nilai signifikan $<0,001$. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak toko, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan akan meningkat.
2. Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sangat kuat, dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,825. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 68% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 32% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan tersebut, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak toko maupun peneliti selanjutnya :

1. Bagi Toko Untung Sejahtera 888
 - a. Mempertahankan standar pelayanan, mengingat pelayanan adalah faktor dominan (68%), pihak toko disarankan untuk menjaga keramahan dan kecepatan staf, terutama pada jam-jam sibuk guna menghindari antrean yang terlalu panjang.
 - b. Pelatihan Karyawan, melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja karyawan dalam melayani konsumen agar standar kualitas pelayanan tetap terjaga dan konsisten

- c. Penyediaan Sarana Pendukung, menjaga kenyamanan fasilitas fisik toko (kebersihan dan kerapian) sebagai bagian dari aspek tangibles yang turut dinilai oleh pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti variabel harga dan kelengkapan produk, karena terdapat faktor lain sebesar 32% yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- b. Dapat memperluas cakupan sampel atau menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih detail mengenai keinginan pelanggan

5.3 Penutup

Demikian kesimpulan dan saran ini dibuat, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan strategi pemasaran pada Toko Untung Sejahtera 888 dan menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca maupun penelitian di masa mendatang.