

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen". Hal ini berarti antara pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan konsumen pada Toko Sidapore Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan.
2. Kualitas layanan pada Toko Sidapore Salakan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0.797, sehingga koefisien determinasi adalah sebesar  $(0.797)^2 = 0.6352$ . Artinya sebesar 63.52% sedangkan 36.48% dipengaruhi oleh Variabel lain. Faktor- faktor tersebut pada dasarnya diluar jangkauan penelitian sehingga secara tidak langsung hasil penelitian ini masih memberikan kemungkinan kepada orang lain untuk melanjutkan dengan melakukan peninjauan kembali dari aspek lainnya.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Seorang pimpinan/manager dalam melakukan tugasnya sebagai pimpinan perusahaan, hendaknya memperhatikan setiap kegiatan-kegiatan yang ada

dalam perusahaan sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai secara efektif dan efisien terutama dalam pelayanan pada konsumen.

2. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan, seorang pimpinan harus benar-benar memberikan arahan dengan baik dan harus sesuai dengan prosedur yang ada.
3. Untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen dalam perusahaan, seorang pimpinan harus memberikan informasi kepada karyawan mengenai pelaksanaan kerja mereka dalam bidang yang menjadi tanggung jawab mereka.