

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket Bahan Bangunan Mitra home Depo Kota Gorontalo. Dan Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dalam pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penerapan Kualitas Pelayanan Sesuai standar kepada setiap Konsumen di Supermarket Bahan Bangunan Mitra home Depo Kota Gorontalo berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas, ada saran yang dapat dikemukakan penulis bagi perusahaan dan juga bagi peneliti selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara parsial variable Kualitas Pelayanan berpengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen

1. Bagi peneliti mendatang hendaknya menambahkan ukuran atau indikator yang lebih komprehensif untuk Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

2. Bagi Peneliti mendatang dapat mereplikasi model penelitian ini atau memodifikasinya untuk diterapkan pada sector seperti hotel usaha kerajinan atau industri retail dan lain-lain.