

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan dan saran untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu, mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada stroberi *teenager accesories* Palembang, maka simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengolahan data dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh stroberi teenager accesories diukur dari variabel kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* yang berpengaruh kepuasan konsumen maka dapat ditarik simpulan antara lain :

1. Berdasarkan hasil keseluruhan jawaban responden diketahui bahwa dari 5 variabel kualitas layanan yang memiliki skor lebih tinggi diantara variabel kualitas layanan yang lain adalah variabel *reliability* tetapi masih memiliki skor rata-rata 3-4.
2. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen stroberi *teenager accesories* Palembang adalah variabel assurance.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan yang dikemukakan, maka saran-saran yang dapat diberikan :

1. Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan layanan kepada pelanggan Stroberi *Teenager Accessories* Palembang, hendaknya tetap memperhatikan faktor-faktor dimensi layanan yang meliputi keandalan (reability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), komunikasi (empathy) dan cepat tanggap (responsiveness) dalam melakukan layanan kepada pelanggan.
2. Mengingat bahwa assurance merupakan variabel yang paling dominan, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
3. Sebaiknya perusahaan berusaha mempertahankan kinerjanya dan senantiasa memperhatikan atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan agar tercipta kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan.
4. Saran untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk memakai variabel independen lainnya selain 5 dimensi variabel kualitas layanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen misalnya pemasaran bauran atau delapan jenis layanan, agar

lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.