# BAB V

# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dari kelima variabel kualitas pelayanan yang menunjukan pengaruh negatif yang menyebabkan penurunan penjualan di Toko Angga Pondok Ungu Permai adalah daya tanggap (*responsiveness*)
2. Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda yang dilakukan dalam penelitian ini, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

   Y= X1 (0,221), X2 (0,347), X3 (-0,168), X4 (0,358), X5 (7,905)

   Dari hasil regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi, empat variabel berpengaruh positif dan satu variabel berpengaruh negatif antara lain variabel yang harus diperbaiki guna meningkatkan penjualan di Toko Angga Pondok Ungu Permai adalah daya tanggap (*responsiveness*), dan variabel-variabel yang yang berpengaruh positif adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*) dari hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dari satu variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Angga Pondok Ungu Permai.

## 5.2 Saran Perbaikan

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini, penulis memberikan saran-saran untuk pemilik Toko Angga Pondok Ungu Permai sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan variabel bukti fisik, Toko Angga Pondok Ungu Permai perlu memperbaiki bangunan agar terlihat lebih bagus dan fasilitas yang

kurang seperti wifi terlebih untuk konsumen supaya konsumen betah berlama-lama di Toko Angga Pondok Ungu Permai.

2. Berkaitan dengan variabel kehandalan, Toko Angga Pondok Ungu Permai perlu memenuhi keinginan konsumen terlebih khususnya untuk konsumen laki-laki.
3. Berkaitan dengan variabel daya tanggap, Toko Angga Pondok Ungu Permai perlu memperbaiki kinerja karyawan atau pelatihan untuk karyawan supaya mendapatkan ilmu mengenai melayani konsumen terlebih dari segi respon dan inisiatif karyawan yang kurang untuk membantu konsumen yang kesulitan dalam memilih barang.
4. Berkaitan dengan variabel jaminan, karyawan Toko Angga Pondok Ungu Permai perlu memberi tahu terlebih dahulu kepada konsumen mengenai jangka waktu penukaran barang apabila barang yang di beli cacat, rusak dan tidak bisa dipakai.
5. Dalam kaitannya dengan variabel kepedulian, Toko Angga Pondok Ungu Permai perlu untuk meningkatkan kepedulian untuk konsumen yang menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan Toko Angga alangkah baiknya perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Karena kecepatan dalam melayani dan menangani keluhan konsumen dengan baik dari karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan.