

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu :

1. Kualitas pelayanan telah mencapai tingkat yang memuaskan, dengan 9 dari 15 atribut yang memenuhi harapan pelanggan. Namun, masih ada 6 atribut yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan secara menyeluruh, yang mengindikasikan bahwa 60% dari total atribut yang diteliti telah memenuhi standar yang diharapkan.
2. Berikut Atribut yang dapat meningkatkan penjualan dengan dilakukan pada atribut No. 2 “Gambar produk berkualitas tinggi”, No. 3 “Deskripsi yang diberikan sangat jelas”, No. 4 “Cepat merespon pesan pelanggan”, No. 9 “Tepat dalam menginfokan jumlah ketersediaan *stock* yang ada”, No. 10 “Cepat dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan”, No. 15 “Memberikan keamanan dan kerahasiaan identitas pelanggan”. Jika pada atribut tersebut dilakukan perbaikan maka dapat meningkatkan penjualan dan membuat pendapatan meningkat.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan maka peneliti dapat memberikan beberapa saran seperti, sering melakukan pendekatan dan memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masa yang akan datang, Pemilik toko lebih sering melakukan pemeriksaan terhadap ketersediaan

produk dan melakukan *update* agar dapat menjelaskan kelebihan produk dengan baik, dan penulis mengharapkan dapat melakukan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel dan metode lain agar hasil penelitian kualitas kesimpulan yang didapatkan lebih akurat.

