

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil suatu kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Bahwa konsumen mengharapkan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta sesuai dengan harapan konsumen.
2. Berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan minat beli konsumen. Bahwa konsumen akan memiliki berbagai pertimbangan dalam pembelian suatu produk atau jasa. Dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan maka minat beli konsumen juga semakin tinggi.
3. Berdasarkan hasil pengujian kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan minat beli konsumen. Bahwa konsumen yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh penyedia barang dan jasa, akan memiliki keinginan untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan kata lain semakin tinggi kepuasan konsumen maka minat beli juga semakin tinggi.
4. Berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang berdampak pada

minat beli konsumen dan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan.

## **B. Saran**

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya yang telah diuraikan oleh peneliti maka dapat dikemukakan saran dari penelitian ini yaitu perlunya perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati karena kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan. Harapan dapat memenuhi kepuasan konsumen karena kepuasan konsumen adalah dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan, oleh karena itu setiap transaksi baru maupun lama akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Minat beli konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen untuk itu perlu menjaga kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan konsumen dan menghasilkan minat beli pada diri konsumen.

Oleh karena itu, UD. Platinum Blitar disarankan untuk memperbaiki kekurangan yang telah disebutkan dalam pembahasan. Saran yang dapat kami berikan antara lain: (1)petugas/karyawan lebih memperhatikan akan kondisi barang pajangan (*Display*) di UD. Platinum Blitar untuk selaludalam keadaan yang rapi dan bersih agar barang yang dijual terlihat bagus dan baru. (2)petugas/karyawan diharuskan untuk lebih fokus dan teliti saat melayani konsumen saat melakukan pembelian dan penanganan transaksi pembayaran

di UD. Platinum Blitar supaya bisa melayani dengan cepat dan efisien serta tidak terjadi kesalahan. (3)petugas/karyawan diusahakan untuk mengecek daftar stok barang dahulu sebelum menawarkan kepada pembeli, agar pembeli tidak merasa kecewa apabila barang yang diinginkan ternyata tidak tersisa (tidak *ready*). (4) petugas/karyawan diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan konsumen, contohnya seperti konfirmasi atau memberikan informasi bahwa barang dikirim hari apa dan pada jam berapa dengan jelas serta memberikan jaminan bahwa barang yang dikirim dengan kondisi yang bagus dan tidak kurang suatu apapun misalnya seperti sofa yang dikirim kondisi kaki sofa lengkap tidak kurang satupun maupun kelengkapan barang lainnya yang dikirim. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga memunculkan rasa puas pada konsumen dan berdampak pada minat beli konsumen.