

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan hasil analisis pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang”, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Toko Grosir Ferda menurut konsumen sudah baik. Artinya konsumen merasa sudah terpenuhi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Grosir Ferda. Hal tersebut dapat dilihat pada jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pada Toko Grosir Ferda. Pada pernyataan “Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Toko Grosir Ferda sudah terpenuhi bagi para konsumen”.
2. Kepuasan konsumen yang diterapkan oleh Toko Grosir Ferda menurut konsumen sudah baik. Artinya konsumen merasa senang dengan kinerja karyawan Toko Grosir Ferda yang cekatan dalam melayani konsumen. Hal tersebut dapat dilihat pada jawaban responden mengenai kepuasan konsumen pada Toko Grosir Ferda. Pada pernyataan “Kepuasan konsumen yang diterapkan oleh Toko Grosir Ferda sudah terpenuhi bagi para konsumen”.
3. Minat beli ulang pada produk Toko Grosir Ferda menurut konsumen sudah baik. Artinya konsumen berminat untuk membeli ulang produk di Toko Grosir Ferda. Hal tersebut dapat dilihat pada jawaban responden mengenai minat beli ulang pada Toko Grosir Ferda. Pada pernyataan “Konsumen berminat membeli ulang pada Toko Grosir Ferda”.
4. Pada variabel kualitas pelayanan, dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat beli ulang di Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.
5. Pada variabel kepuasan konsumen, dinyatakan kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap minat beli ulang di Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.

6. Hasil pada penelitian yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap minat beli ulang di Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disampaikan saran sebagai berikut ini:

1. Untuk konsumen diharapkan lebih teliti lagi dalam membeli suatu produk di Toko Grosir Ferda supaya terhindar dari barang yang *expired*.
2. Bagi Toko Grosir Ferda dalam hal ini:
 - a. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Toko Grosir Ferda mendapatkan penilaian yang baik. Meskipun demikian Toko Grosir Ferda tetap harus memaksimalkan kualitas pelayanan yang tersedia khususnya dari segi penataan produk agar kualitas layanan semakin membaik.
 - b. Secara keseluruhan Toko Grosir Ferda telah mencapai kepuasan bagi konsumennya. Hanya perlu memperbaiki dalam hal keramahan karyawan, untuk mendapatkan respon positif dari konsumen.
 - c. Untuk variabel minat beli ulang Toko Grosir Ferda memperoleh nilai baik, namun pada salah satu indikator yaitu indikator merekomendasi ke orang lain memperoleh penilaian terendah, sehingga Toko Grosir Ferda lebih memperhatikan mengenai promosi, agar dapat menyesuaikan dengan rata-rata promosi di daerah Purwasari lainnya.
 - d. Pada kualitas pelayanan Toko Grosir Ferda dapat memaksimalkan seluruh dimensi dari kualitas pelayanan secara berkala. Karena saat semua dimensi dapat diaplikasikan secara baik dan tepat, maka dapat meningkatkan minat beli ulang.
 - e. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh lebih besar terhadap minat beli ulang. Toko Grosir Ferda dapat mempertahankan kepuasan konsumen yang telah ditetapkan, atau dapat memberikan lebih banyak variasi layanan yang tersedia.

- f. Karena terdapat pengaruh simultan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang, apabila kedua variabel tersebut dapat lebih ditingkatkan maka dapat memberikan dampak yang besar terhadap minat beli ulang.
3. Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini untuk mengetahui dampak lainnya, karena penelitian ini hanya sebatas pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain yang lebih kompleks seperti *brand awareness*, *brand image*, promosi dan lain sebagainya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

