

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap sikap konsumen di Kamselir Stylish Boots yaitu sebesar 58,76% dan pengaruhnya adalah signifikan.
2. Kualitas pelayanan di Kamselir Stylish Boots pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Kamselir Stylish Boots mampu membuat sepatu/ boots dari kulit yang nyaman digunakan, karyawan Kamselir Stylish Boots sudah mengetahui bahwa tugas mereka adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pengunjung, karyawan sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang tepat kepada konsumen begitu mereka tiba, karyawan telah dilatih dengan baik, sehingga mampu berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan, karyawan memiliki pengetahuan yang memadai, dan dekorasi yang menarik. Namun karyawan belum mampu memberikan pelayanan secara cepat.
3. Sikap konsumen di Kamselir Stylish Boots pada dasarnya sudah terbentuk dengan baik. Responden menerima informasi yang jelas mengenai Kamselir Stylish Boots, responden menyukai produk sepatu Kamselir

Stylish Boots, dan menyukai produk Kanselir Stylish Boots dan pada akhirnya bersedia membeli Kanselir Stylish Boots.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan adalah :

1. Kualitas pelayanan ternyata memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sikap konsumen dimana kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan meningkatkan penjualan, oleh karena itu ada baiknya perusahaan memberikan pelayanan yang bisa secara langsung memberikan dampak pada penjualan, seperti dengan cara membuat pelayanan melalui situs, sehingga konsumen bisa dilayani langsung dari tempat mereka berada tanpa harus mengunjungi toko.
2. Untuk meningkatkan pelayanan pada jam sibuk maka ada baiknya perusahaan menambah jumlah karyawan. Karyawan yang direkrut bisa merupakan karyawan paruh waktu, sehingga bukan merupakan beban tetap bagi perusahaan.
3. Untuk mendorong konsumen melakukan pembelian ada baiknya perusahaan memberikan diskon atau potongan harga, sehingga konsumen lebih tertarik.