

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis regresi sederhana mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Putra Snack, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil data kuesioner yang telah diteliti menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Toko Putra Snack sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban 100 responden mengenai kualitas pelayanan mayoritas responden menjawab setuju.
2. Berdasarkan hasil data kuesioner yang telah diteliti menyatakan bahwa kepuasan konsumen di Toko Putra Snack kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban 100 responden mengenai kepuasan konsumen, masih banyak responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Putra Snack sebesar 27,1% dan sisanya 72,9% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

**5.2 Saran**

1. Perusahaan sebaiknya meningkatkan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui indikator-indikatornya antara lain *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* sehingga nilai yang dirasakan konsumen pun akan semakin meningkatkan kepuasan. Hal ini berguna juga untuk menjaga kelangsungan hidup jangka panjang Toko Putra Snack dan

## *BAB V KESIMPULAN DAN SARAN*

meningkatkan kepuasan konsumen karena kapan pun pesaing sejenis akan terus bertambah dan menyajikan yang lebih berkualitas dan harga yang kompetitif.

2. Bagi penulis yang hendak melanjutkan kekonsistenan dari penelitian ini agar meneliti faktor-faktor yang tidak mampu dijelaskan dalam penelitian ini.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

1. Pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner supaya lebih diperjelas lagi sehingga responden pada saat mengisi kuesioner tidak mengalami kesulitan terhadap maksud kalimat yang ditanyakan
2. Keterbatasan waktu, oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut dengan jumlah sampel yang lebih banyak pada konsumen Toko Putra Snack supaya hasilnya lebih akurat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Putra Snack