

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah penulis uraikan dan memaparkan beberapa analisis diatas, bisa disimpulkan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko UD. Putra Samudra ialah sebagai berikut:

1. Bentuk-bentuk kepuasan konsumen di toko UD. Putra Samudra ialah menerapkan beberapa peraturan yaitu: a) kualitas pelayanan terutama dibidang jasa,b) kualitas produk. Dari kedua bentuk ini sudah diterapkan oleh toko UD. Putra Samudra untuk selalu memberikan kepuasan kepada konsumen yang selalu datang untuk berbelanja di toko UD. Putra Samudra, dan bentuk ini juga sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam rangkan kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, jika konsumen merasa puas maka konsumen itu akan cenderung memberikan persepsi yang baik terhadap toko UD. Putra Samudra.
2. Dalam melakukan kualitas pelayanan yang bisa meningkatkan kepuasa konsumen di Toko UD. Putra Samudra, pemilik sudah menerapkan beberapa peraturan diantaranya: a) Pelayanan Yang Ramah, b) Pelayanan Yang Cepat dan Tepat, c) Jujur, d) Salam Senyum dan Sapa, e) Bisa mendengarkan keluhan para konsumen. Dan penerapan ini wajib dimiliki oleh para karyawan toko UD. Putra Samudra supaya konsumen merasa puas dan nyaman karena kepuasan konsumen adalah kunci penting yang bisa meningkatkan usaha perusahaan agar bisa terus bertahan.

## **B. Saran**

1. Disini peneliti akan menyarankan atau menambahkan variable independen yang dapat mempengaruhi keputusan para konsumen dalam menggunakan produk toko UD. Putra Samudra yang menyeliputi objek penelitian yang berbeda. Dan dari hasil ini yang didapat peneliti akan memperkuat penelitian sebelumnya serta memperkuat khasanah keilmuan terkait penelotan tersebut.
2. Sebaiknya peneliti memperpanjang waktu dalam penelitiannya, agar hasil yang didapatkannya lebih akurat dan bervariasi.
3. yang terakhir ini peneliti menyarankan agar peneliti sebaiknya terlebih dahulu merancang secara detail mendalam, dan yang berkaitan dengan variable yang akan ditelitinya.

