

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kepada uraian analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yang merupakan inti sari dari jawaban masalah yang di angkat dalam penelitian ini:

1. Berdasarkan analisis *Performance Importance Analysis* atau tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terdapat hasil nilai kinerja Minang Mart dan harapan pelanggan yang dilakukan terhadap 5 dimensi kualitas jasa yang diperoleh sebagai berikut:
 - a. Pada dimensi bukti fisik rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh Minang Mart, sehingga pelanggan belum merasakan kepuasan yang maksimal.
 - b. Pada dimensi empati rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh Minang Mart, sehingga pelanggan belum merasakan kepuasan yang maksimal.

- c. Pada dimensi kehandalan rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh Minang Mart, sehingga pelanggan belum merasakan kepuasan yang maksimal.
 - d. Pada dimensi daya tanggap rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh Minang Mart, sehingga pelanggan belum merasakan kepuasan yang maksimal.
 - e. Pada dimensi jaminan rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh Minang Mart, sehingga pelanggan belum merasakan kepuasan yang maksimal.
2. Berdasarkan diagram kuartesius diketahui bahwa posisi kualitas pelayanan berada diposisi Kuadran A dan C yang harus jadi perhatian pihak Minang Mart

5.2 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti responden yang berbelanja di Minang Mart, dengan teknik penarikan sampel adalah *Purposive Sampling*
2. Penelitian ini membatasi penelitian pada Analisis Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan Minang Mart. Dengan demikian variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak termasuk kedalam ruang lingkup penelitian ini.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada Minang Mart dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Minang Mart untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas. Dengan puasnya pelanggan maka akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

2. Minang Mart harus selalu menjaga hubungan baik dengan Pelanggan dengan cara memperhatikan atau meningkatkan sistem manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*) karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.