

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan laporan akhir ini, pada bab ini juga terdiri dari kesimpulan dan saran. Dalam penulisan bab ini, penulis mengemukakan hasil dari analisis secara keseluruhan antara teori dan kondisi di instansi serta data-data yang ada pada bab-bab sebelumnya. Tentang permasalahan dan saran yang dijadikan pertimbangan dan masukan bagi instansi dalam hal mengatasi masalah yang dihadapi.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Dampak Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Pali. Dimana kuesioner ini berjumlah 100 responden, rata-rata konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen indomaret tersebut dibuktikan pada skor kuisioner. Mengenai Dampak Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Pali, berdasarkan hasil yang telah diteliti rata-rata responden menjawab cukup puas dengan peranan karyawan dalam membantu konsumen yang berbelanja di indomaret.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis menyarankan dalam meningkatkan kepuasan konsumen karyawan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen sehingga dapat mempertahankan konsumen lama dan dapat menarik konsumen baru untuk berbelanja di indomaret pali