

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari perhitungan persentase pada konsep variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Indikator pada variabel pelayanan prima
 - a. indikator Sikap (*Attitude*) memperoleh skor dengan persentase 85% dikategorikan sangat puas.
 - b. Indikator Perhatian (*Attention*) memperoleh skor dengan persentase 81,6% dikategorikan sangat puas.
 - c. Indikator Tindakan (*Action*) memperoleh skor dengan persentase 75,3% dikategorikan puas.
 - d. Indikator Kemampuan (*Ability*) memperoleh skor dengan persentase 81,9% dikategorikan sangat puas.
 - e. Indikator Penampilan (*Appearance*) memperoleh skor dengan persentase 84,4% dikategorikan sangat puas.
 - f. Indikator Tanggung Jawab (*Accountability*) memperoleh skor dengan persentase 76% dikategorikan puas.
2. Indikator pada variabel kepuasan pelanggan
 - a. Indikator kesesuaian harapan dalam memilih produk memperoleh skor dengan persentase 83,1% dikategorikan sangat puas.
 - b. Indikator minat berkunjung Kembali memperoleh skor dengan persentase 81,5% dikategorikan sangat puas.
 - c. Indikator kesediaan merekomendasikan memperoleh skor dengan persentase 81% dikategorikan sangat puas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah diteliti, maka penulis akan memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Indikator pada variabel pelayanan prima
 - a. Indikator Sikap (*Attitude*) memperoleh skor dengan persentase 85% dikategorikan sangat puas. Indikator sikap memperoleh nilai tertinggi pada indikator variabel pelayanan prima. Penilaian dari responden pada Toko Pakaian Black Bae Shop telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan konsep pelayanan prima pada indikator sikap. Oleh karena itu, pihak Toko Pakaian Black Bae Shop harus mempertahankan pelayanannya dan juga terus memberikan peningkatan yang baik dalam hal kualitas pelayanan. Supaya pelanggan terus merasa puas pada pelayanan di Toko Pakaian Black Bae Shop.
 - b. Indikator Tindakan (*Action*) memperoleh skor dengan persentase 75,3% dikategorikan puas. Pada indikator tindakan memperoleh nilai terendah. Oleh karena itu, pihak Toko Pakaian Black Bae Shop harus meningkatkan lagi pelayanan prima terutama pada indikator Tindakan seperti lebih cepat tanggap dalam melayani pelanggan, memberikan kalimat ucapan terima kasih kepada pelanggan yang datang dan pergi, dan selalu menanyakan kembali kebutuhan dan keinginan konsumen. Supaya pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan di Toko Pakaian Black Bae Shop.
2. Indikator pada variabel kepuasan pelanggan
 - a. Indikator kesesuaian harapan dalam memilih produk memperoleh skor dengan persentase 83,1% dikategorikan sangat puas. Toko Pakaian Black Bae Shop mendapatkan nilai tertinggi pada indikator kesesuaian harapan dalam memilih produk. Pada indikator tersebut pihak Toko Pakaian Black Bae Shop harus mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas produknya seperti dengan cara selalu update keluaran pakaian

model terbaru supaya pelanggan tetap merasa puas dan bahkan akan terciptanya loyalitas pelanggan.

- b. Indikator kesediaan merekomendasikan memperoleh skor dengan persentase 81% dikategorikan sangat puas. Pada indikator kesediaan merekomendasikan memperoleh nilai terendah. Oleh karena itu, pihak Toko Pakaian Black Bae Shop harus lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanannya supaya pelanggan tetap merasa sangat puas pada Toko Pakaian Black Bae Shop.